化学製品ＰＬ相談センター

平成２１年度活動報告書

平成２２年６月

化学製品PL相談センターのご案内

相談内容

化学製品に関する事故･苦情の相談、問い合わせ、照会など

※ 一方当事者の代理人として交渉にあたることは行っておりません。

※ 特定の製品の成分組成、安全性、使用方法等に関するご質問については、当センターではお答えしかねますので、各メーカー等にお問い合わせ願います。

※ 当センターは臭いに関する専門的知見は持ち合わせておりません。
臭いの感じ方には個人差もあるため、お話だけ（当センターでは現場訪問は行っておりません）では臭いの原因、対策等についてお答えしかねます。

※ 当センターでは分析等は行っておりません。
独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されていますので、ご利用ください。ただし、検査費用は依頼者本人の負担となります。

※ 特定の企業・製品等に関するコンサルタント業務は行っておりません。

相談対象者

どなたでも利用できます。

消費者、消費者団体、消費生活センター、行政、製造会社、商社、物流会社、販売店･小売店、
協会･組合、個人営業者、農業･漁業従事者、マスコミ、教員、学生など

相談対象製品

化学製品（食品は除きます。また、医薬品、化粧品、建材は別に該当のＰＬセンターがあります。）

・ 日常生活用品
洗剤･洗浄剤、シャンプー、柔軟剤、漂白剤、カビ取り剤、殺虫剤、防虫剤、
芳香剤･消臭剤、 接着剤、塗料、自動車ワックス、エアゾール製品、
食品添加物、農薬、肥料、プラスチック製品など

・ 企業間で取引される中間原料､汎用化学品
化学薬品、基礎化学品、試薬、産業用プラスチック製品、産業用ゴム製品など

相談費用

無料

受付方法

電話、ＦＡＸ、手紙、来訪など（インターネットでの相談は受付けていません。）
相談受付時間は午前9:30～午後4:00（土日祝日を除く）です。
※ ご来訪の折は事前にご一報いただければ幸いです。

〒104-0033 東京都中央区新川１－４－１住友六甲ビル７Ｆ
「茅場町駅」（東西線･日比谷線）３番出口より徒歩約３分、６番出口より徒歩約４分
「八丁堀駅」（日比谷線）Ａ４出口、（ＪＲ京葉線）Ｂ２番出口より、それぞれ徒歩約８分
「水天宮前駅」（半蔵門線）２番出口より徒歩約８分
電話：03-3297-2602　　ＦＡＸ：03-3297-2604　　消費者専用フリーダイヤル：0120-886-931

情報公開

相談内容と対応結果は、当事者が特定できないよう十分に配慮した上で、月次報告『アクティビティーノート』や年次報告書等で公開させていただきます。

目　次

『平成 21 年度活動報告書』の刊行にあたって　田澤とみ恵…… 1

１．平成 21 年度の活動の概要…… 3

２．平成 21 年度の受付相談の特徴

（１）総受付件数…… 4

（２）相談者別の比較…… 5

（３）相談内容別の比較…… 7

（４）事故内容別の比較…… 9

（５）商品群別の比較…… 10

（６）相談処理状況…… 11

（７）活動の所感…… 11

３．資料集

３．１ 平成 21 年度の受付相談の具体的内容（目次）…… 12

（１）「クレーム関連相談・意見・報告等」…… 13

（２）「一般相談等」…… 71

３．２ 相談受付件数の推移等

（１）相談者別受付件数の推移…… 111

（２）相談内容別受付件数の推移…… 112

（３）平成 21 年度 月別相談受付件数（相談者別）…… 113

（４）平成 21 年度 月別相談受付件数（相談内容別）…… 113

３．３ 平成 21 年度のおもな対外活動…… 114

３．４ 名簿…… 115

（１）運営協議会

（２）サポーティングスタッフ

（３）事務局

３．５ 特集「ちょっと注目～毎月の相談事例から～」

・ 洗浄剤等の“まぜるな 危険”の表示…… 116

・“まつ毛エクステンション”でまぶたが腫れた！…… 117

・ 民事裁判における訴訟費用、弁護士報酬等について‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 118

・ 洗濯したらＴシャツに色ムラが発生した！ ‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 119

・ 手づくり“廃油石けん”の問題点について ‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 120

・ 洗剤等の定義について‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 121

・ プラスチック製食品用器具･容器包装の安全性 ‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 122

・ 界面活性剤とは？‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 123

３．６ 特集「暮らしに役立つ法律の話」

（１）消費者基本法‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 124

（２）消費生活用製品安全法‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 125

（３）有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 127

（４）薬事法‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 128

（５）食品衛生法‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 129

（６）農薬取締法‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 130

（７）家庭用品品質表示法‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 131

（８）工業標準化法と日本工業規格‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 132

（９）資源の有効な利用の促進に関する法律 ‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 133

（１０）不当景品類及び不当表示防止法と公正競争規約‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 134

（１１）消費者契約法‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 135

（１２）製造物責任法‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 136

３．７ おもな製品分野別裁判外紛争処理機関･相談機関 ‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥ 137

裏表紙「お知らせ」

・ インターネットホームページの紹介

・ 化学製品ＰＬ相談センターニュースメール

・ 出前講師のご案内

『平成 21 年度活動報告書』の刊行にあたって

化学製品ＰＬ相談センター
運営協議会委員　田澤とみ恵
(社)全国消費生活相談員協会

はじめに

『平成 21 年度活動報告書』の刊行にあたり化学製品ＰＬ相談センターの皆様、サポーティングスタッフの皆様に感謝申し上げます。

私は以前から「化学製品ＰＬ相談センター ニュースメール」の配信を受け「アクティビティーノート」を消費生活相談員としての業務の参考にさせていただいておりました。ご縁があって当ＰＬ相談センターの運営協議会委員の一員として係わらせていただくことになり、より一層その堅実で着実な活動を知った次第です。

長年の夢がかなった消費者庁･消費者委員会の発足

平成 21 年 5 月 29 日、消費者庁関連３法案が可決･成立し、9 月 1 日、消費者庁及び消費者委員会が発足しました。

消費者庁は、消費者基本法第２条の「消費者の権利の尊重」「消費者の自立の支援」の基本理念のもとに、その取組み･課題として、(1) 事故情報の一元的収集、分析･原因究明、(2) 地方消費者行政の充実支援･環境整備、(3) 消費者の自立･被害の救済、(4) 制度の見直し･整備等、(5) 消費者行政の円滑な推進を挙げ、消費者行政の司令塔･エンジン役としての役割を担います。

また消費者委員会は、消費者の意見が直接届く透明性の高い仕組みを持ち、消費者庁を含めた関係省庁の消費者行政全般に対して監視機能を持つ独立した第三者機関としての役割を担います。

私が所属する(社)全国消費生活相談員協会の顧問 下谷内冨士子が消費者委員会の委員に就任いたしました。当協会の会員は 2,090 人で大半の会員が全国の消費生活センター等で消費生活相談員として仕事をしています。

消費生活相談窓口の充実が必要

消費者が、安心･安全に暮らせるために、そしていつでも･どこでも･誰でも消費生活相談が受けられるためには、消費者にもっとも身近な地方消費者行政の充実が重要です。消費者庁は、地方消費者行政活性化交付金により都道府県に消費者行政活性化のための基金を造成し、消費生活センターの設置･拡充、相談員の養成･レベルアップ等の地方公共団体の取り組みを支援しています。活性化基金による事業は動き出しましたが、行政によって事業の取り組みにバラつきが多く、課題は山積みです。

消費生活相談窓口の状況は様々です。「週１回の開設で消費生活相談員はひとり体制」「開設日数が少なく窓口の存在を市民が知らない」「担当職員は他の仕事と兼務で短い人は１年で移動する」

「PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク･システム、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積･活用するシステム）はおろかパソコンもなくインターネットもできない」といった窓口も多数あれば、窓口は平日も週末も開いていて消費生活相談員は数十人といった消費生活センターもあります。窓口の状況は様々ですが、PIO-NETには20年度約95万件、21年度約90万件の相談が入力･蓄積されています。

『平成21年度活動報告書』について

昨年度の相談受付件数は約16%減少し284件ですが、一つひとつの相談の内容がより複雑化･多様化しているとの報告でした。また、多種多様な製品について、臭い等による体調不良等に関する相談が、原材料に化学製品･化学物質が使用されているという理由で寄せられるが、「化学製品」の定義が必ずしも明確ではないことから化学製品ＰＬ相談センターに可能な範囲で助言しているとの報告です。現状では適切な対応であり、ＰＬ相談センターの情報提供や問題点の整理等の助言は相談者の役におおいに立っていると考えます。毎月の相談事例からテーマを選んで調べた「ちょっと注目」は大変興味深い内容で是非多くの方々に読んでいただきたいものです。

「活動の所感」では、消費生活センターが紹介した消費者の相談内容が化学製品ＰＬ相談センターになじまない相談内容であったり、消費生活センターからの相談が消費者から事実関係等を十分に聞き取っていないままの相談であったりすることを指摘しています。ＰＬ相談センターのホームページや本報告書には、代理人として交渉すること、特定の製品の成分組成、安全性、使用方法等に関する質問への回答、臭いの原因、対策等の質問への回答、検査･分析等はしていないことが明記されています。消費生活相談の窓口では相談者から事実関係等を聞き取ることは「基本のき」です。しかし現にそれができていない場合があることは残念ながら報告書の「受付相談の具体的内容」から明らかです。指摘を受け止め安易な相談の受け付けや紹介をしないことは当然ながら、ネット環境が整っていなかったり、研修が受けられなかったり、人員が不足している中で多くの相談を受けている現状もまた消費生活相談の窓口の課題です。地方消費者行政の在り方について検討する材料のひとつとして本報告書を活用したいと思います。その趣旨でこの所感を記してくださったのだと伺っております。

また、全国消費生活相談員協会の環境研究会は、消費生活相談員が化学製品や化学物質に関する相談を受けた際の現場での解決方法や困難に思っている諸問題を知ることにより、よりよい対応を検討するための調査に取り掛かっているところです。

最後に、消費者の安心･安全な暮らしのために、化学製品ＰＬ相談センターの益々のご活躍を期待いたします。

１． 活動の概要

◇ 化学製品ＰＬ相談センター

平成６年７月１日に日本で製造物責任（ＰＬ）法が制定され、その審議の過程で「裁判によらない迅速公平な被害救済システムの有効性に鑑み、裁判外の紛争処理体制を充実強化すること」とする国会の付帯決議が採択されました。それにともなう具体的な取組みにおいて、製品分野ごとの専門的な知見を活用した紛争処理体制の整備が必要とされたことから、ＰＬ事故だけでなく、広く消費者からの化学製品に関する相談に応じる機関として、平成７年６月、㈳日本化学工業協会内の独立組織として当センターが設立され、化学製品に関する相談対応や情報提供、関係団体との交流などの活動を行っています。

◇ 相談対応

平成21年度に当センターが受け付けた相談の総件数は284件で、20年度より約16%減少しました。全体の約４割を占める消費者からの相談のうち、半数以上は一般的な問い合わせで、例年、化学物質・化学製品等の安全性に関する問い合わせが多く寄せられています。（受付相談の具体的内容についてはP. 12 からの資料集をご参照ください。）

◇ 情報提供

当センターのホームページ(http://www.nikkakyo.org/plcenter)では、毎月の受付相談事例および対応内容をまとめた『アクティビティーノート』を公開しています。業界関係者に製品安全問題の実態を伝えるとともに、消費者に分かりやすい表現を用いて情報提供することにより、化学製品による事故の未然防止・再発防止に努めています。また、ニュースメールメンバーにご登録いただいた方には、『アクティビティーノート』など、当センターの最新情報を随時メールにてお知らせしています。（メンバー登録の方法については「お知らせ」(裏表紙)をご参照ください。）

◇ 関係団体との交流

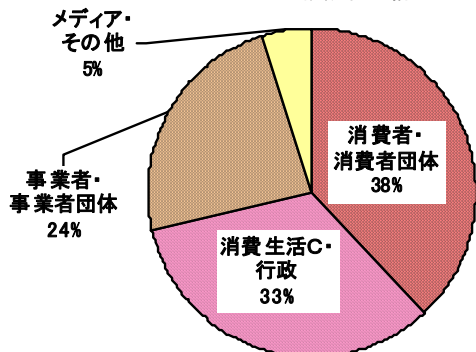
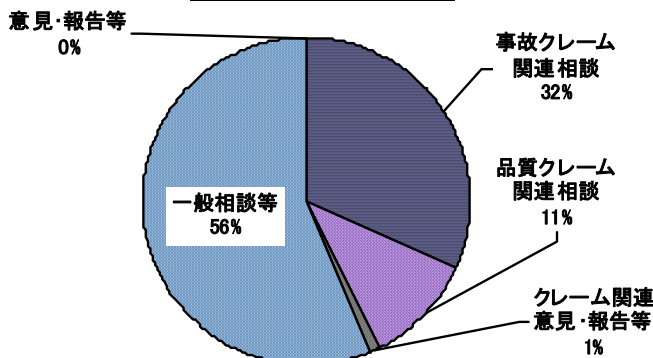
各地の消費生活センターからの相談、あるいは消費生活センターから紹介されたという消費者から寄せられる相談が多いことから、消費生活センター等との連携に努めています。平成 21 年度も、消費者行政担当部門等の関係省庁、他業界のＰＬセンター、当センターに寄せられた製品事故に関わる商品の業界団体等と、適宜情報交換を行いました。

２．　平成 21 年度受付相談の特徴

（１）　総受付件数:前年度より約 16%減少。

平成 21 年度（平成 21 年４月～平成 22 年３月）における相談等の受付状況は、表１の通りです。総受付件数は 284 件（月平均 23.7 件）で、20 年度（339 件）よりも約 16%減少しました。当センター設立後しばらくは「事業者･事業者団体」からＰＬ法の解釈･ＰＬ対応などに関する相談も多く寄せられ、年間の総受付件数が 1,000 件を超えた年もありましたが、その後は年々減少傾向にあり、21 年度は初めて 300 件を下回りました。各企業においてＰＬ対応･消費者対応の体制が整備･充実されたことや、インターネットを利用した情報提供･情報収集が進展したことなどによって、当センターへの相談件数が減少してきたものと推察されます。その一方、一つひとつの相談の内容（背景、要求など）は、より複雑化･多様化しています。

表１　平成 21 年度 相談受付状況（総実働日数　243 日）

	事故クレーム関連相談	品質クレーム関連相談	クレーム関連意見･報告等	一般相談等	意見･報告等	合計	構成比
消費者･消費者団体	37	11	1	59	0	108	38%
消費生活Ｃ･行政	44	14	0	37	0	95	33%
事業者･事業者団体	9	4	2	52	0	67	24%
メディア･その他	0	2	0	12	0	14	5%
合計	90	31	3	160	0	284	
構成比	32%	11%	1%	56%	0%		100%

相談者区分

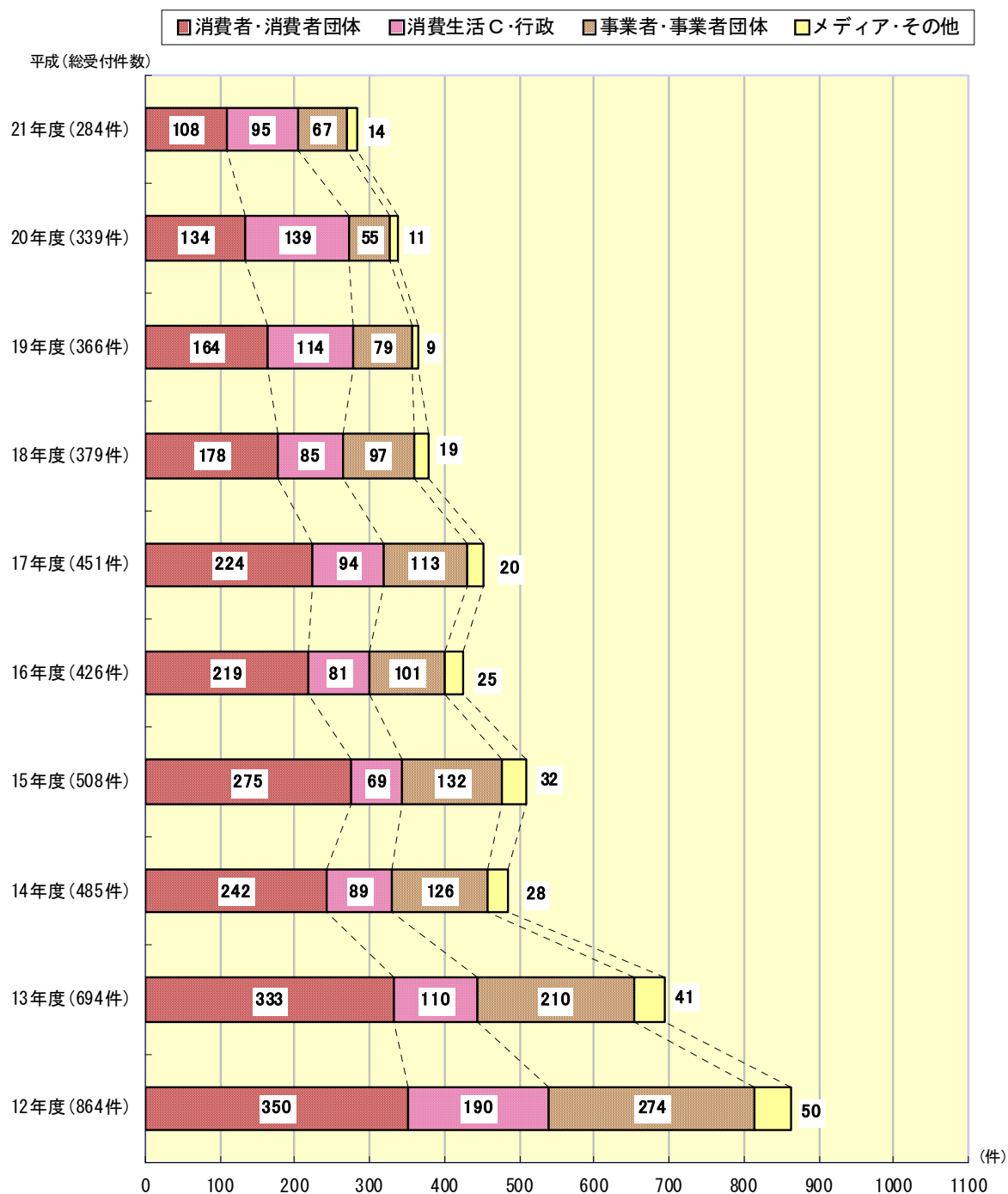
消費者･消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者･事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店･小売店、協会･組合（財団法人･社団法人を含む）、個人営業者など専ら製造物を扱う法人･個人、農業･漁業従事者など
消費生活Ｃ･行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省･農林水産省･厚生労働省･国土交通省･内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア･その他	マスコミ、雑誌、プレス（業界紙）、弁護士、コンサルタント、民間ＡＤＲ、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人･個人

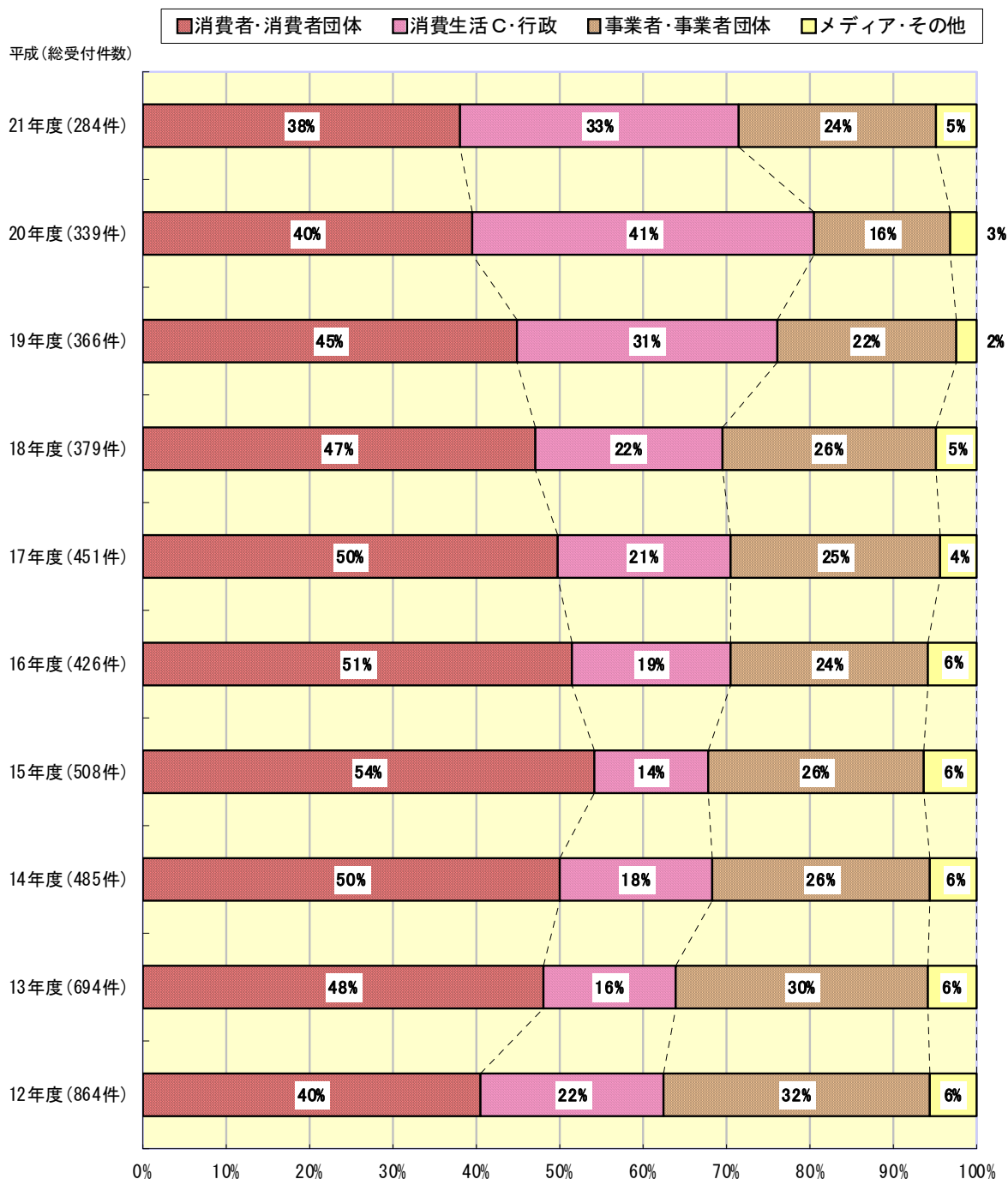
相談内容区分（改訂 平成 15 年８月）

事故クレーム関連相談	製品の欠陥や誤使用などによって人的･物的な拡大被害が発生したもの
品質クレーム関連相談	拡大被害を伴わない、製品そのものの品質や性能に対する苦情
クレーム関連意見･報告等	事故の報告や品質の苦情に関する意見･要望など、当センターからコメントを出さないもの
一般相談等	一般的な相談･問い合わせ等
意見･報告等	一般的な意見･報告･情報の提供を受けたもの

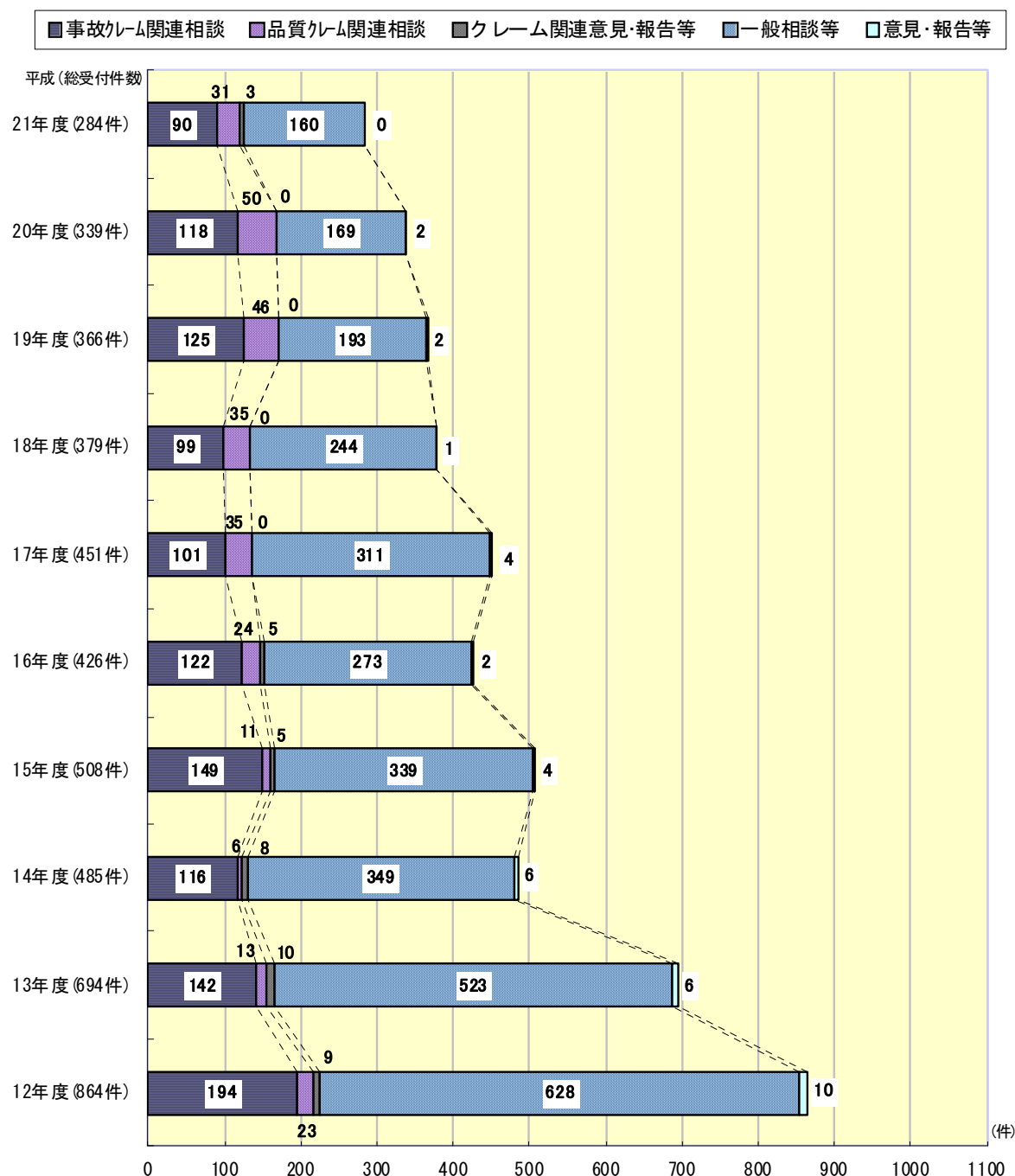
（２） 相談者別の比較: 消費者側からの相談が全体の約７割。

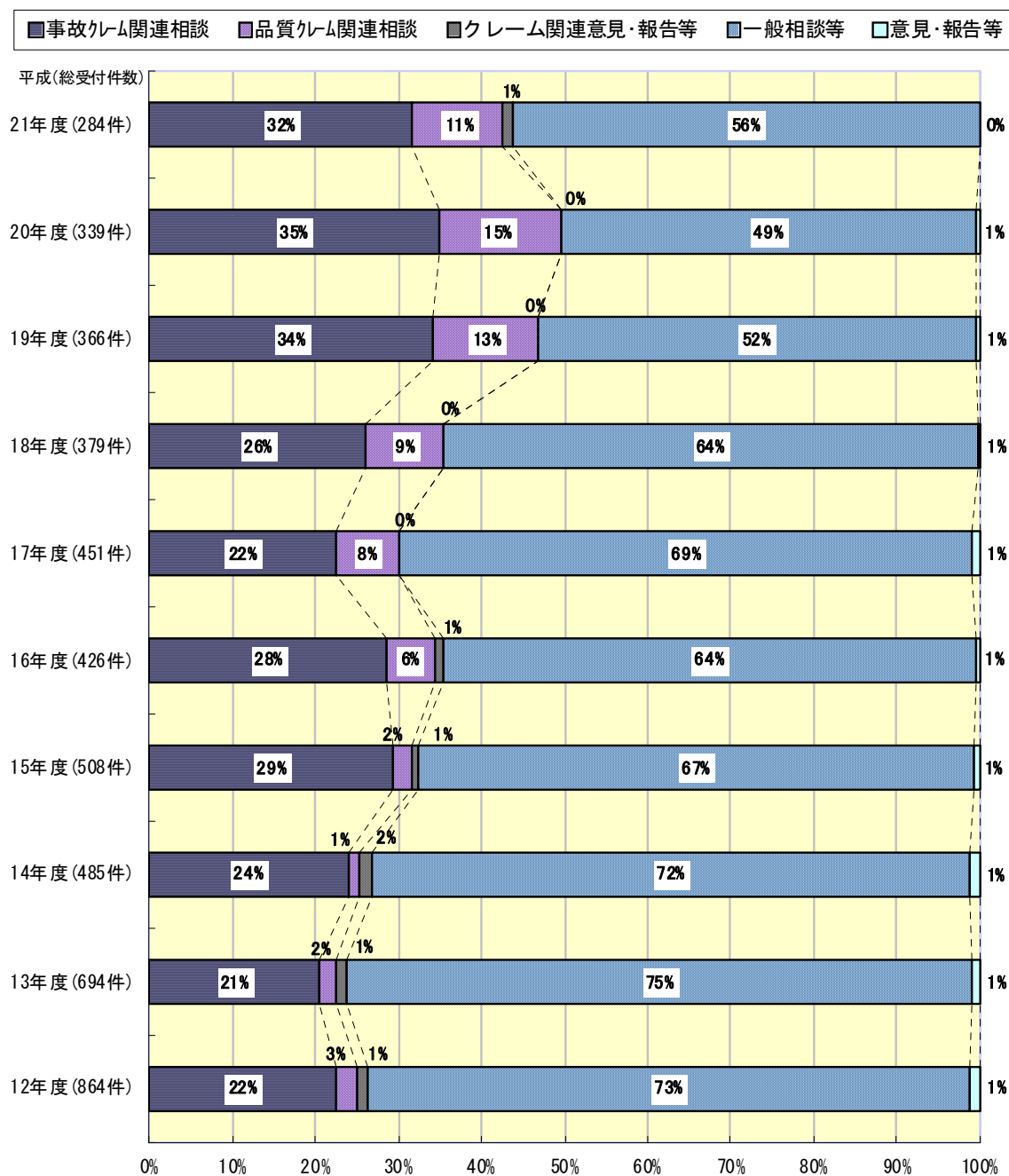
相談者別では、「消費者・消費者団体」からの相談が 108 件で、そのなかには「消費生活センターから紹介された」という人も少なからず含まれています。また、「消費生活Ｃ・行政」からの相談は 95 件で、これらを合わせると、おもに消費者側からの相談が全体の約７割を占めています。「事業者・事業者団体」からの相談は 67 件で、20 年度の 55 件と比較すると約 22%増加しました。

グラフ３ 相談者別受付件数の推移

※ 平成 11 年度以前の受付件数についてはＰ. 111 の表をご参照ください。

グラフ４ 相談者別受付構成比の推移
消費者･消費者団体
消費生活Ｃ･行政
事業者･事業者団体
メディア･その他
平成（総受付件数）
21年度（284件）
38%
33%
24%
5%
20年度（339件）
40%
41%
16%
3%
19年度（366件）
45%
31%
22%
2%
18年度（379件）
47%
22%
26%
5%
17年度（451件）
50%
21%
25%
4%
16年度（426件）
51%
19%
24%
6%
15年度（508件）
54%
14%
26%
6%
14年度（485件）
50%
18%
26%
6%
13年度（694件）
48%
16%
30%
6%
12年度（864件）
40%
22%
32%
6%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%

（３） 相談内容別の比較:「事故クレーム関連相談」および「品質クレーム関連相談」の割合が微減。

相談内容別では、「一般相談等」が 160 件で最も多く、総件数の 56%を占めています。クレーム関連相談は、「事故クレーム関連相談」が 90 件、「品質クレーム関連相談」が 31 件で、総件数に占める割合はそれぞれ 32%、11%と、20 年度よりわずかながら減少しました。

グラフ５ 相談内容別受付件数の推移

※ 平成 11 年度以前の受付件数についてはP. 112 の表をご参照ください。

グラフ６ 相談内容別受付構成比の推移

（4） 事故内容別の比較:体調不良をうったえるクレームが最も多い。

事故内容別では、例年同様に体調不良をうったえるクレームが最も多く寄せられています。しかし、化学物質に対する感受性には個人差もあるため、相談者の家族、周囲の人などは特に体の異常をうったえていないというケースもありました。また、「臭いが気になる」など、品質･性能に対するクレームも多く寄せられています。

表２　事故内容別クレーム件数

		平成 21 年度 （　）内は前年との差				平成 20 年度		平成 19 年度	
身体被害	死亡	1	(+1)			0		0	
	体調不良	35	(−27)			62		59	
	皮膚障害	23	(+5)			18		21	
	眼	4	(±0)			4		11	
	腹痛	0	(±0)			0		0	
	火傷	0	(−3)			3		3	
	頭髪	1	(−3)			4		0	
	開放創	4	(+3)	68	(−24)	1	92	2	96
財産被害	家財	12	(−4)			16		22	
	自動車	1	(±0)			1		2	
	衣類	4	(+1)			3		2	
	動植物	4	(+2)			2		3	
	身の回り品	4	(±0)	25	(−1)	4	26	0	29
拡大被害なし（品質･性能）		31（−19）				50		46	
合　　計		124（−44）				168		171	

（５）　商品群別の比較：多種多様な製品について相談が寄せられている。

すべての製品分野において「ＰＬセンター」が設けられているわけではないという事情もあって、当センターには、さまざまな生活用品をはじめ、繊維製品、家具、家電製品、建材･･･等々、極めて広範にわたる製品について、臭い等による体調不良等に関する相談が、原材料として化学製品・化学物質が使用されているという理由で、消費者や消費生活センター等から寄せられます。

そのような場合も、当センターに可能な範囲で、一般的な製造物責任等の考え方にもとづき、問題点を整理し、交渉にあたってのポイント等を相談者に助言していますが、化学業界としての知見だけではカバーできない案件もあります。「ＰＬセンター」が設けられていない分野を含めた横断的な相談対応、紛争解決については、今後の消費者行政に大いに期待するものであります。

表３　商品群別クレーム件数

順位	平成21年度 ( )内は前年との差			平成20年度		平成19年度		平成18年度	
1	その他生活用品	18	(−5)	その他生活用品	23	その他生活用品	31	洗剤・洗浄剤	15
2	殺虫剤	13	(−1)	殺虫剤	14	家具	23	家具	13
3	洗剤・洗浄剤	10	(−1)	家具	13	洗剤・洗浄剤	17	その他生活用品	12
4	繊維製品	7	(−2)	洗剤・洗浄剤	11	建材	7	建材	11
5	家具	6	(−7)	建材	9	接着剤・粘着剤	6	塗料	8
6	家電製品	5	(±0)	接着剤・粘着剤	9	家電製品	6	家電製品	6
	芳香剤・消臭剤	5	(±0)	繊維製品	9	その他	6	殺虫剤	5
8	建材	4	(−5)	塗料	6	繊維製品	5	住宅設備	5
	防蟻剤	4	(+2)	家電製品	5	芳香剤・消臭剤	5	食品・飲料	5
	防虫剤	4	(+3)	化粧品	5	オートケミカル	4	除湿剤	5
	その他	4	(+2)	抗菌剤	5	紙製品	4	プラスチック製品	4
12	金属製品	3	(+3)	染毛剤	5	抗菌剤	4	防虫剤	4
	工業薬品	3	(±0)	芳香剤・消臭剤	5	殺虫剤	4	抗菌剤	3
	除湿剤	3	(+1)	住宅設備	4	住宅設備	4	接着剤・粘着剤	3
	石油・灯油	3	(+1)	不明	4	除湿剤	4	繊維製品	3
	プラスチック製品	3	(+1)	紙製品	3	漂白剤	4	ヘアケア品	3
	不明	3	(−1)	工業薬品	3	防虫剤	4	防蟻剤	3
18	オートケミカル	2	(±0)	食品・飲料	3	金属製品	3	ワックス	3
	紙製品	2	(−1)	農薬	3	工業薬品	3	オートケミカル	2
	化粧品	2	(−3)	オートケミカル	2	食品・飲料	3	紙製品	2
	食品・飲料	2	(−1)	おもちゃ	2	染毛剤	3	化粧品	2
	身体洗浄剤	2	(±0)	柔軟剤	2	塗料	3	身体洗浄剤	2
	動物用薬剤	2	(+2)	除湿剤	2	入浴剤	3	染毛剤	2
	農薬	2	(−1)	身体洗浄剤	2	ヘアケア品	3	漂白剤	2
	ヘアケア品	2	(+1)	石油・灯油	2	カビ取り剤	2	その他	2
26	一般機械、医薬品、ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ、おもちゃ、抗菌剤、シーリング材 柔軟剤、塗料、燃焼器具、ﾊﾟｰﾏ液、漂白剤 ヘルスケア品	各1		漂白剤	2	化粧品	2	ゴム製品、柔軟剤、除草剤、入浴剤、石油・灯油、動物用薬剤、芳香剤・消臭剤、防水剤、不明	各1
				プラスチック製品	2	柔軟剤	2		
				防蟻剤	2	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ、おもちゃ、ゴム製品、肥料、防水剤、不明	各1		
				その他	2				
				医薬品、乾燥剤 ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ、ﾄﾞﾗｲｸﾘｰﾆﾝｸﾞ、入浴剤、ﾊﾟｰﾏ液、ヘアケア品、防水剤、防虫剤	各1				
	124件			168件		171件		134件	

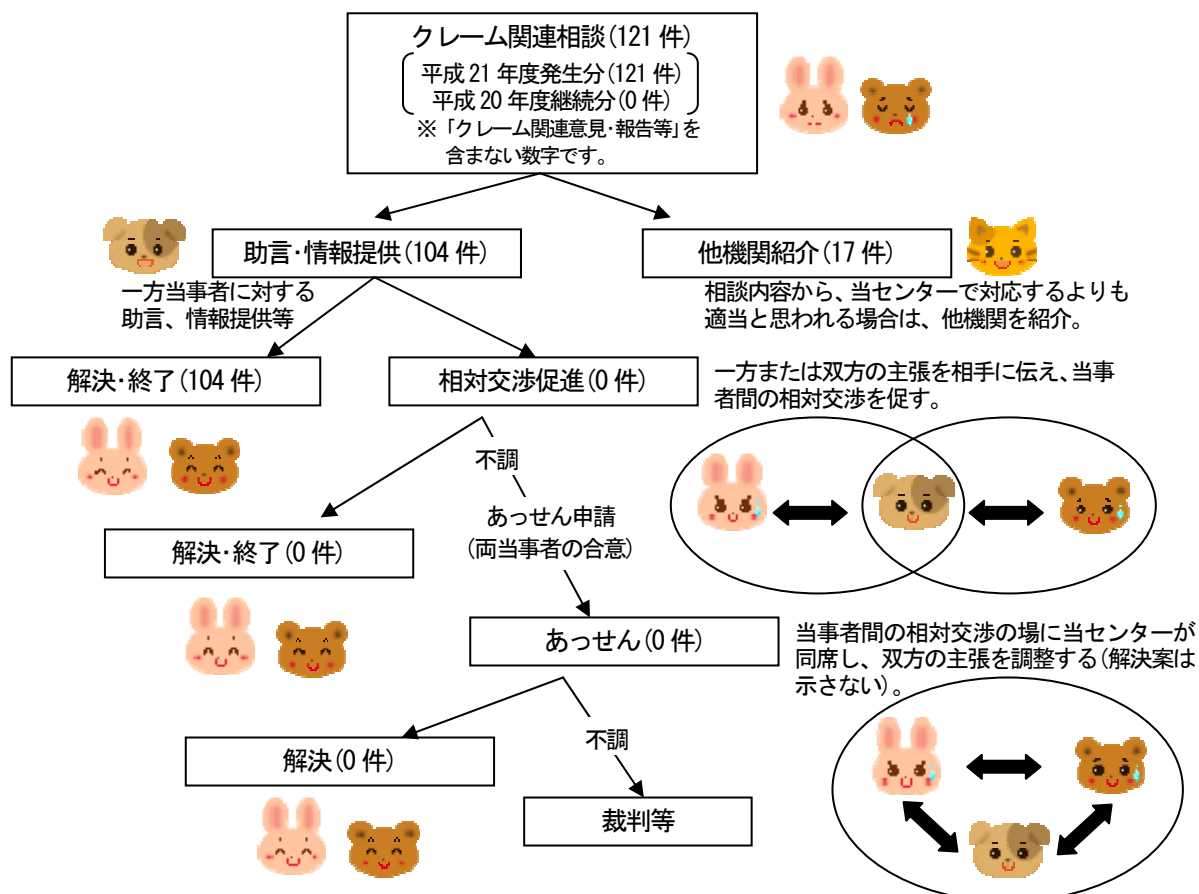
※　「事故クレーム関連相談」、「品質クレーム関連相談」および「クレーム関連意見・報告等」をあわせた数字です。

※　個別に分類しにくい日常生活用品等を、「その他生活用品」に分類しています。

（６） 相談処理状況：多くは助言、説明で解決。

「事故クレーム関連相談」90 件、「品質クレーム関連相談」31 件の合計 121 件が、平成 21 年度に当センターが対応したクレーム関連相談です。

最終決着内容の把握に極力努めていますが、相談者が匿名を希望された場合、こちらから連絡することはできません。そのようなときは、当センターからの説明、助言（問題点整理）等で問題が解決しなかった際には再度ご連絡いただくようお願いしていますが、ほとんどの場合その後ご連絡がないため、解決したものとして処理（終了）しています。

図１ 平成 21 年度クレーム関連相談の処理状況

（７） 活動の所感

各地の消費生活センターで当センターの紹介を受けた消費者からの相談のなかには、当センターではご期待にそいかねる内容のものも少なくありません。例えば、検査・分析を希望するもの、事業者に対する指導を求めるもの、契約上の問題に関するもの、特定の製品の成分組成や安全性に関する問い合わせ、体調不良等の治療に関する相談、行政機関への事故情報の報告などです。

このような相談を受けた場合には、当センターよりも適当と思われる他機関を紹介することになりますが、相談者から“たらい回し”とのお怒りを受けたことも何度かありました。当センターで対応できる内容かどうかを消費生活センターから事前に確認いただいていれば、相談者の手間を省けたのではないかと残念に思います。

また、実際にそのような確認をいただくときも、化学物質が関与している可能性がありそうだというだけで事実関係がはっきりしていない場合には、当センターでお引き受けできるものか分かりかねます。まずは何よりも相談者本人の希望（相談の目的）、そして対象製品を特定するための情報や、事故に関する相談の場合には使用時の状況、被害の内容、因果関係等を主張する根拠（例えば医師等の専門家の見解）などについて可能な限り聞き取り、必要に応じ関係者にも事情を確認した上で、当センターにご連絡くださいますよう、この場を借りて消費生活センターの皆様にお願い申し上げます。

３．資料集

３．１　平成 21 年度の受付相談の具体的内容

（１）「クレーム関連相談･意見･報告等」

※ 相談の多い順に掲載しています。

1) その他生活用品 …… 13
2) 殺虫剤 …… 18
3) 洗剤･洗浄剤 …… 25
4) 繊維製品 …… 30
5) 家具 …… 32
6) 家電製品 …… 36
7) 芳香剤･消臭剤 …… 38
8) 建材 …… 41
9) 防蟻剤 …… 43
10) 防虫剤 …… 45
11) その他 …… 47
12) 金属製品 …… 49
13) 工業薬品 …… 50
14) 除湿剤 …… 51
15) 石油･灯油 …… 52
16) プラスチック製品 …… 54
17) 不明 …… 55
18) オートケミカル …… 57
19) 紙製品 …… 57
20) 化粧品 …… 58
21) 食品･飲料 …… 59
22) 身体洗浄剤 …… 60
23) 動物用薬剤 …… 61
24) 農薬 …… 62
25) ヘアケア品 …… 63
26) 一般機械 …… 64
27) 医薬品 …… 64
28) エステティックサービス …… 65
29) おもちゃ …… 65
30) 抗菌剤 …… 66
31) シーリング材 …… 66
32) 柔軟剤 …… 67
33) 塗料 …… 68
34) 燃焼器具 …… 69
35) パーマ液 …… 69
36) 漂白剤 …… 69
37) ヘルスケア品 …… 70

（２）「一般相談等」

1) 住宅全般 …… 71
2) 塗料 …… 75
3) 接着剤 …… 75
4) 殺虫剤、防蟻剤、農薬、防虫剤、消臭剤等 …… 76
5) 洗剤･洗浄剤、漂白剤等 …… 79
6) プラスチック製食品用器具･容器包装 …… 83
7) プラスチック製品(その他) …… 89
8) 金属製品 …… 89
9) その他の化学製品、化学物質等 …… 90
10) 化粧品等 …… 97
11) 医薬品等 …… 99
12) 化学物質(安全管理) …… 100
13) 化学製品等の表示 …… 101
14) 製造物責任(ＰＬ)法等 …… 104
15) 照会 …… 106
16) その他 …… 107

（1）「クレーム関連相談･意見･報告等」－124 件－

1) その他生活用品－16 件

1. **「昨日、外国製の写真立て(木製)を購入した。店頭では気付かなかったが、家に帰って開けてみたら口の中や喉がピリピリした。呼吸器科を受診し、写真立ては持参しなかったが話をしたところ、医師から『写真立てに使用されている接着剤が原因ではないか』と言われた。これから写真立ての返品について販売店と交渉するつもりであるが、消費者事故情報として行政機関にも報告しておきたい」との報告を受けた。当自治体(市町村)にはPIO-NET(独立行政法人 国民生活センターの「全国消費生活情報ネットワーク･システム」)の端末が設置されていないのだが、このような場合、どこにどのように報告すればよいのか。〈消費生活Ｃ〉**
⇒「消費者安全法の解釈に関する考え方」(http://www.caa.go.jp/safety/pdf/090901safety_7.pdf)によると、市町村による消費生活相談等の事務の具体的な実施方法については各市町村の判断に委ねられるとのことですので、上長の指示を仰いでください。なお、消費者庁に対する情報通知義務等の対象となる「消費者事故等」に該当するかを判断するためにも、製品名、輸入事業者、購入先、被害の状況、因果関係に関する医師の発言の根拠等の事実関係をできるだけ詳細に確認しておく必要もあるでしょう。

2. **「２日前、油絵を描くのに使用した筆を筆洗い用シンナーで洗ったところ、間もなくして気分が悪くなった。使用した絵の具のメーカーに申し出て、その指示に従い医師の診察を受け、尿検査の結果が出るのを待っているところである。絵の具には、気分が悪くなった場合に医師の診察を受ける旨の表示がないが、問題はないのか」という相談を受けている。絵の具の表示に関する法規制はあるか。〈消費生活Ｃ〉**
⇒絵の具を対象に表示すべき事項を定めた法規制は、特にないと思われます。なお、今のお話だけでは、使用時の状況等の事実関係が不明で、体調不良の原因も分かりかねますが、屋内でシンナーを使用する場合には十分な換気が必要です。

3. **「ネイルアートに使用するネイルグッズ(液体)○○を専門店で購入し、３週間くらい前に初めて使用した。その３日後にリムーバーで落としたところ、爪に黄ばみが残ってしまった。自分で使用する前に友人にも○○を勧めており、その友人の爪も同様になったそうだ。また、確認のために母親の爪でも試してみたが、やはり同様の結果であった。そこで、販売元に申し出たのだが、『これまでにそのような事例はない』と言われ、代替品が提供されただけであった。黄ばみを直す方法を教えてほしい」という相談を受けている。当該製品には使用方法、使用上の注意に関する表示が一切記載されていなかったとのことなので、当センターから販売元に対して表示の改善を要望した。また、相談者に対しては皮膚科を受診するよう勧めたが、他に何か対応に向けたアドバイスがあれば聞かせてほしい。〈消費生活Ｃ〉**

⇒爪の黄ばみに関して、当センターは知見を持ち合わせておりません。症状や原因については、やはり皮膚科医に相談するのがよいでしょう(皮膚科を受診するにあたっては、当該製品の成分について販売元に問い合わせておくとよいでしょう)。

4. ７年前に購入して台所に置いてあったエアゾール式簡易消火具○○が、１ヵ月半くらい前に破裂して、内容液が周囲に飛散した。また、その破裂音によって、隣室にいた夫が耳に障害を受け、医師から難聴と診断されて１週間入院し、現在も通院治療を続けている。○○のメーカーに申し出たところ、「2005年10月までに品質保証期間が過ぎた当該製品の一部に、製造工程上の不具合が原因で設置環境によっては缶内面に腐食が起こり、液漏れや亀裂･破裂の可能性がある事が判明し、自主回収を行っている」とのことであった。今後、補償交渉を進めるにあたって、同様の被害に関する相談が寄せられていれば参考までに知りたいと思い、消費生活センターに相談したところ、防災製品ＰＬセンターおよび化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターに、「車のダッシュボードに置いていたエアゾール式簡易消火具が破裂してフロントガラスなどが破損した」という相談が寄せられたことはありますが、今回の事例とは保管状況等が異なる(エアゾール製品の多くは可燃性の溶剤や高圧ガスを使用しているため、直射日光のあたる場所や炎天下の自動車内などのような高温の場所に置いた場合、高圧ガスが容器内で膨張して破裂する可能性があります)ため、必ずしも有力な交渉材料とはならないでしょう。

5. 「100円ショップで外国製のビーチサンダル(ゴム製)を購入し、その日のうちに１時間くらい履いていたところ、鼻緒が当たる部分が両足とも赤くなって、かゆみが生じた。２日後に皮膚科の診察を受けたところ、かぶれと診断された。販売店に申し出て同様の被害が発生していないか尋ねたのだが、販売店からは謝罪の言葉もなく、『本部に調べてもらう』と言われ、それから10日くらい経つがまだ連絡がない」という相談を、５週間くらい前に受けた。当センターから販売店に事情を確認したところ、本部で話が止まっていたとのことで、後日、販売店から「輸入元に問い合わせたところ、『かぶれる場合があるので注意するよう表示はしているが、7,000足以上出荷して、そのような苦情は初めてだ。当該サンダルを検査するので送ってほしい』と言われた」との報告があった。相談者から輸入元にサンダルを送り、輸入元が第三者機関に依頼して行った材質等の検査の結果が、10日くらい前に当センターに届いた。近いうちに相談者に会って検査結果を伝えようと思っているが、参考までに、サンダルによるかぶれに関する相談を化学製品ＰＬ相談センターで受けたことがあるかを教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉

⇒サンダルによるかぶれ(接触皮膚炎)に関しては受付事例がありませんが、サンダル以外では繊維製品、洗剤･洗浄剤、化粧品など、さまざまなものについて、皮膚障害をうったえる相談が当センターに寄せられています(ただし、因果関係は必ずしも定かではありません)。なお、今のお話だけでは相談者の具体的な要求、接触皮膚炎の種類、輸入元がかぶれる場合があるので注意するよう表示している理由等が不明ですが、製品の品質には問題がなくても、使用する人の体質などによって合わない場合もあります。

6. 「釣り用グローブによって手首に炎症を起こした。メーカーに損害賠償を請求できるか」という相談を受けている。まだ医師の診察を受けていないとのことなので、受診するよう勧めたところだが、損害賠償についてはどのように考えられるか。〈消費生活Ｃ〉
⇒当該グローブに何らかの欠陥が認められた場合には、製造物責任（ＰＬ）法に基づき、その欠陥によって生じた損害の賠償をメーカー等に請求することができます。今のお話だけでは皮膚障害の種類等が不明ですが、アレルギー性の皮膚炎の場合には一般に、パッチテスト(疑いのある物質を背中や腕に貼布して反応を調べる方法)を行えば因果関係を調べることは可能でしょう。ただし、因果関係が明らかになったとしても、化学物質に対する感受性には個人差があり、一概に欠陥が認められるとは限りませんが、まずはメーカーに被害内容等を申し出て要求を伝えてみるよう、相談者にお伝えください。

7. 半年前にグラウンドゴルフ用クラブ(外国製)を購入し、使い始めて２日目に両手の指の付け根に火傷のような炎症を起こした。クラブを持参して皮膚科を受診した際、医師から「原因を特定するには完治後にパッチテストを行う必要がある」と言われ、現在はまだ治療中である。一方、クラブの販売元△△に申し出たところ、△△社から第三者機関に依頼してクラブの検査が行われ、後日、「グリップの天然ゴムから水溶性タンパク質が検出された」と報告された。△△社に対する損害賠償請求について弁護士に相談しているが、治療費以外に通院費や慰謝料としてはどのくらいの金額が妥当なのか。〈消費者〉
⇒当センターでは損害賠償金額の査定等は行っておりませんので、担当弁護士にご相談ください。

8. 子どもが通う小学校から紹介された楽器店で、４日前に子どもに金管楽器を買い与えた。その付属のケースの臭いが強く、スプレー式消臭剤をかけてみたが効果がなかったので、現在はベランダに出してある。楽器の方は、布で拭いたためか臭いはしない。一方、子どもは目のかゆみ･鼻水等の症状をうったえた。医師の診察を受けた際、楽器ケースについても話はしたが、現物は持参しなかった。楽器の説明書によるとケースは外国製とのことだが、材質は記載されておらず、楽器店にも輸入元にもまだ連絡していない。楽器ケースの無償交換および子どもの診療にかかった費用の支払いを要求できるだろうか。〈消費者〉
⇒化学物質に対する感受性や臭いの感じ方には個人差もありますが、楽器ケースに何らかの欠陥または瑕疵があり、かつ、そのこととお子様の症状との因果関係が医師の診断書等によって客観的に証明されれば、楽器店、輸入元等に対し、楽器ケースの交換、診療費用の支払い等を要求できる可能性があるでしょう。お子様の症状の原因について担当医の見解を確認するとともに、楽器店または輸入元に申し出て要求を伝えてみてください。

9. 「おしゃれ用カラーコンタクトレンズを使用していて角膜剥離を起こした。因果関係を記した医師の診断書を示してカラーコンタクトレンズのメーカーに申し出たが、後日、メーカーから『担当医に確認したところ、“カラーコンタクトレンズの使用が100%原因となったのではない”と

言われたので、補償はしない』と言われた」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒まずは、診断書の内容の真偽等について、担当医に確認する必要があるでしょう。（なお、平成18年2月に、独立行政法人 国民生活センターが、視力補正を目的としないカラーコンタクトレンズによる危害に関する情報提供(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20060203_1.html)を行いました。また、独立行政法人 製品評価技術基盤機構は、「視力補正を目的としないカラーコンタクトレンズに関する調査委員会」を設置し、平成20年7月に『視力補正を目的としないカラーコンタクトレンズに関する調査報告書』を取りまとめ、公表しました(http://www.nite.go.jp/jiko/press/prs080710.html)。これらを受けて、平成21年11月4日から、視力補正を目的としないカラーコンタクトレンズも、視力補正用コンタクトレンズと同様に、薬事法上の「高度管理医療機器」として規制の対象とされることになりました(詳しくは、同法を所管する厚生労働省にお問い合わせください)。）

10. **１週間前に、バッグのファスナーに指を挟まれた。それを避けるための注意事項等は、バッグに記載されていなかった。少し血が出た程度なので、医者にはかからなかった。そのバッグは、１年前に妻が化粧品を購入した店で景品としてもらってきたものだ。景品としてもらったものでも、製造物責任（ＰＬ）法の対象となるのかを、参考までに知りたい。〈消費者〉**

⇒製造業者等の意思によって流通におかれた製造物であれば、景品として提供されたものであってもＰＬ法の対象となり得ます。ただし、当該バッグの製造業者等の損害賠償責任の有無については、ファスナーの形状、指を挟まれたときの状況などにもよるでしょう。また、被害内容が具体的でないと、損害についての金銭的な評価も難しいと思われますが、当該バッグについてご不満があるならば、製造業者等、または景品として提供した化粧品販売店に申し出てみてください。

11. **「100円ショップで購入した△△社製の靴クリーム(無色)を、付属のスポンジでベージュの靴に塗布して使用したところ、靴に傷がついて、黒っぽくなってしまった。△△社に申し出て、使用した靴クリームと靴を送って調べてもらった。その結果、『靴クリームが原因ではない』と言われたが、納得できない。△△社に、靴を元通りにするか、または弁償してもらいたい」という相談を受けている。詳しいことはまだ聞いていないが、当センターは靴についてはよく分からないので、化学製品ＰＬ相談センターで対応してくれるか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒当センターも、靴に関する専門的知見は持ち合わせておりません。今のお話だけでは、靴の材質、靴クリームの成分、靴および靴クリームの使用上の注意に関する表示、相談者が実際に使用した方法などが不明ですが、「靴クリームが原因ではない」との発言の根拠について、△△社に合理的な説明を求めるとともに、必要であれば当該靴のメーカーの見解も確認してみるよう、相談者にお伝えください。

12. **当社が販売したバッグについて、「色落ちによって、中に入れていたブランド品の財布（３年使用）が汚染した」という苦情を受けている。色落ちについての注意表示をしていなかったので、**

財布の補償をするつもりであるが、その金額を算定するにあたっての参考として、財布の平均使用年数(一般的に何年使用できるか)の基準があれば教えてほしい。〈事業者〉

⇒当センターでは財布の平均使用年数に関する情報を持ち合わせておりません。生活用品に関する相談を受け付けている生活用品ＰＬセンター(http://www.gmc.or.jp/jigyo/pl/)にも問い合わせてみてください。

13. **「２ヵ月くらい前に、メッセンジャーバッグ(外国製)を購入した。５日後に、そのバッグを肩から斜めがけにして自転車で走行中、バッグのベルトのアジャスター(プラスチック製)が突然折れ、ベルトが外れて前輪のスポークに巻き込まれたために転倒した。ケガはしなかったが、着用していたズボンの一部が切れたりスポークがゆがんだりした。また、かけていたメガネを紛失し、夜で暗かったため、探しても見つからなかった。輸入元△△に申し出て補償を求めたが、『２年前に約1,000個を輸入し、そのほとんどを出荷したが、そのような苦情は初めてであり、アジャスターの強度に問題はないはずだ』といって応じてくれなかった。さらに交渉を続けた結果、『検査機関を探してくれれば在庫品による強度検査を行う』と言われたので、検査機関を紹介してほしい」という相談を受けている。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページで「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)を見たが、そのなかのどの製品分野に該当するか分からなかったので、どこか適当な検査機関を知っていれば教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒独立行政法人 国民生活センターのホームページに、履物･かばんを扱う商品テスト機関の一覧(http://www.kokusen.go.jp/test_list/u_bunrui/hif_02.html)が掲載されています。

14. **「２ヵ月前に100円ショップ△△でマグネットタイプの“初心者マーク”(初心運転者標識)を購入し、自家用車の車体の前後に、当初は運転するときのみ貼り付けていた。特に長時間の使用を避ける旨は表示されていなかったが、先日、３日間ずっと貼ったままにしていたところ、取れなくなってしまった。無理に取ろうとすると、車の塗装に傷がつく可能性がある。これから△△に申し出て何とか傷がつかないように取り外してもらうつもりである。このような製品を販売しないよう△△を指導してほしい」という相談を受けている。どのように考えればよいか。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒重大な健康被害が生じた場合、また製品によっては一定の安全基準に適合しない場合などには、行政の監視や命令のもとに製造中止や製品回収等の措置がとられることがありますが、それ以外の場合は、各企業において、被害の性質や程度、発生頻度、拡大の可能性等について総合的に考慮した上で、それを予防するための最適な対応方法を決定するものと思われます。ただし、今のお話だけでは初心運転者標識が取れなくなった原因は分かりかねますが、その初心運転者標識に何らかの瑕疵が認められた場合には、民法に基づき、相談者から△△に対し購入代金の返金等を要求できる可能性はあるでしょう。

15. **１ヵ月くらい前にホームセンターで購入した外国製のステンレス製携帯用魔法瓶(容量1.0L)を、**

子どもの粉ミルクを調乳する際に使用していた。先日、この魔法瓶の中栓（材質：ＰＰ）を鍋で煮沸消毒したところ、著しく変形した。中栓の耐熱温度は110℃と表示されていたが、それが熱湯で変形することは考えられるか。また、安全性に問題はないのか。消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒耐熱温度110℃のＰＰ（ポリプロピレン）が熱湯で変形することは通常は考えにくいでしょう。当該魔法瓶の輸入元に申し出て、変形した原因、安全性などを確認してください。

16. **「△△社の使い捨てカイロ（衣類に貼るタイプ）を衣類から剥がす際に、袋が破れてしまった。こぼれた中身は掃除したが、完全に取りきれていないかもしれない。幼い子どもがいるので、口に入れた場合の影響について△△社に問い合わせたところ、『安全だ』と言われたが、本当に安全かどうか第三者の見解を聞きたい」という問い合わせを受けている。これから日本カイロ工業会（http://www.kairo.jp/）に問い合わせるつもりだが、参考までに、使い捨てカイロの袋が破れたという相談が化学製品ＰＬ相談センターに寄せられていれば教えてほしい。〈消費生活C〉**

  ⇒使い捨てカイロについて、低温やけどを起こしたとうったえる相談は寄せられていますが、袋が破れたという相談は寄せられていません。なお、（財）日本中毒情報センター（http://www.j-poison-ic.or.jp/）のホームページに掲載されている「中毒情報データベース」に、一般的な使い捨てカイロの成分の毒性、誤食した際の応急処置等について掲載されています。ただし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできませんので、「安全だ」との発言の根拠について△△社に合理的な説明を求めるよう、相談者にお伝えください。

2)　殺虫剤―13 件

殺虫剤は、殺虫成分の種類によって、ピレスロイド系、有機塩素系、有機リン系、カーバメート系などに分類されます。家庭用殺虫剤の多くは、除虫菊(シロバナムシヨケギク)に含まれる殺虫成分であるピレトリン類、またはそれとよく似た化学構造を持つ合成ピレスロイド系の成分を用いています。ピレスロイド系殺虫剤はごく微量で昆虫の神経に作用し殺虫効果を示す一方、私たち人間にはほとんど無害です。しかし、殺虫剤の臭いや成分を吸い込むことにより、人によっては体調が悪くなることがあります。また、可燃性の高圧ガスや溶剤が含まれているエアゾール製品や、火･電気を使用する蚊取り剤は、火災にも注意が必要です。殺虫剤を安全に使用するために、必ず使用上の注意をよく読んでお使いください。

1. **３週間くらい前から、Ａ社の蚊取り線香を使用すると、自分を含む家族全員（３人）に咳の症状が現れ、さらに自分は喉の痛みも感じる。Ｂ社の蚊取り線香を使用していたときにはこのようなことはなく、また、Ａ社の蚊取り線香の使用を止めると症状が治まる。これらのことから、Ａ社の蚊取り線香には何か刺激性の成分が含まれているのではないかと思い、Ａ社に問い合わ**

せたところ、「昔から同じ製法でつくっており、特に製品に問題はない。体調が悪いのであれば医師の診察を受けるように」と言われ、不親切だと感じた。自分としては、成分を調べてくれるだろうと期待していたが、メーカーの対応はこのようなものなのか。〈消費者〉

⇒当センターは、個別の事業者の対応姿勢についてコメントできる立場にはありません。ご自身の要求を具体的にA社に伝えてお話し合いください。

2. もともと高血圧症であるが、最近、気分が悪くなって、血圧を測定すると収縮期血圧が200を超えることが４～５回あった。そのときは結び付けて考えなかったが、症状が現れた15分くらい前にいつも△△社のゴキブリ用殺虫剤(エアゾール製品)○○を使用していたことを後から思い出したので、今は○○が症状の原因だったと考えている。△△社に対し補償等を要求するつもりはないが、消費者事故情報として行政機関に報告しておきたいと思い、消費生活センターに連絡したところ、医薬品ＰＬセンターおよび化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。まず医薬品ＰＬセンターに連絡したところ、「相談対象はヒト用の医薬品および医薬部外品である」と言われたので、化学製品ＰＬ相談センターで報告を受け付けてほしい。【報告】〈消費者〉

⇒消費生活センターが何を期待して両機関を紹介したのか分かりかねますが、医薬品ＰＬセンターも当センターも民間の機関です。消費者からの事故情報の通知先(行政機関)は、消費者庁(平成21年9月1日設立)または最寄りの消費生活センターとされていますので、お手数ですが消費生活センターに再度連絡するか、消費者庁にご連絡ください。なお、報告するにあたっては、かかりつけ医に○○の使用と血圧の上昇との関係についての見解を尋ねてみるなどして、○○と症状との因果関係をより明確にしておくとよいでしょう。[当センターからも当該消費生活センターに事情を確認したところ、「独立行政法人 国民生活センターの『全国消費生活情報ネットワーク･システム』(PIO-NET)には登録した」とのこと。]

3. 夫婦で飲食店を営んでいる。10日くらい前に、鼻水が出るので風邪を引いたと思い、臨時休業した。翌日に内科を受診し、アレルギー性鼻炎と診断されたが、アレルギー検査は受けなかった。その翌日、今度は妻に鼻水･咳の症状が現れ、自分がかかったのと同じ内科を２日後に受診したところ、やはりアレルギー性鼻炎と診断された。そのときは結び付けて考えなかったが、自分に症状が現れた３日前から、害虫駆除機を設置したことを後から思い出した。これは、△△社の営業担当者から害虫駆除機のレンタル設置を勧められて、試しに３日間だけ設置してみたものである。無人となる夜間に自動的に作動するタイプで、１日目は厨房に、２日目･３日目はフロアに設置した。自分達より後に店に入るアルバイト店員やお客様からは、健康被害が生じたという報告はない。しかし、自分達の症状の原因は、その害虫駆除機だったのではないかと思い、△△社に問い合わせたところ、「そのようなことはないはずだ」と言われた。納得できなかったので、内科医の診断書を提示して治療費と３日分の休業補償を要求したところ、「この診断書には因果関係が示されていないので、対応できない」と回答された。この件について、事故情報として行政機関に報告しておきたいと思い、消費生活センターに連絡したところ、化学

製品ＰＬ相談センターを紹介された。【報告】〈事業者〉

⇒消費生活センターが何を期待して当センターを紹介したのか分かりかねますが、当センターは民間の機関です。業務用製品に関する事故情報の通知先(行政機関)について再度消費生活センターに問い合わせるか、地域の公衆衛生(環境衛生、薬事衛生、食品衛生など)に携わっている保健所に情報提供してみてはいかがですか。なお、情報提供するにあたっては、ご自身と奥様の症状の原因について、担当医に害虫駆除機を設置したことを伝えて見解を尋ねてみるなど、やはり症状との因果関係をより明確にしておくのがよいでしょう。[当センターからも当該消費生活センター(市区町村)に事情を伝え、後日、同消費生活センターから、「都道府県の消費者行政に報告し、当該製品について調査するよう依頼した」との報告あり。]

4. **「１ヵ月半くらい前に△△社製の衛生害虫用殺虫剤(エアゾール製品)○○を購入し、その直後に１回、さらに半月後に１回、それぞれ屋外で蚊を駆除するために使用した。使用していないときはダイニングルームに置いてあった。数日前にまた使おうとしたところ、中身がほとんど空になっていた。そういえば、２回目に使用したときも、なんとなく中身が少ないように感じた。○○を購入したのと同じ頃に、自分、娘および孫(乳児)に鼻水･喉痛･声がれ等の症状が現れた。医師からは風邪と診断されたが、今にして思えば、○○の容器から中身が漏れ出して、それが原因で体調不良になったのではないだろうか。現在は３人とも回復しているが、○○の成分(ピレスロイド系)が孫の将来の健康に影響を及ぼすことがないか心配だ」という相談を受けている。なお、○○をダイニングルームに置いていたときに、特に異臭は感じなかったとのことだ。これから△△社にも事情を確認するつもりだが、○○の成分(ピレスロイド系)の安全性について教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉**

⇒ピレスロイドは、除虫菊に含まれる天然の殺虫成分ピレトリン類、またはそれとよく似た化学構造をもつ合成化合物の総称です。ピレスロイド系殺虫剤に関する一般的な情報については、日本家庭用殺虫剤工業会(http://www.sacchuzai.jp/)に問い合わせるとよいでしょう。また、環境省のホームページに掲載されている「かんたん化学物質ガイド 殺虫剤と化学物質」(http://www.env.go.jp/chemi/communication/guide/sacyu/index.html)、独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに掲載されている「身の回りの製品に含まれる化学物質シリーズ 家庭用防除剤」(http://www.safe.nite.go.jp/shiryo/product/biocide.html)、日本化学会等が運営しているホームページ「化学ミュージアム」(http://www.chemuseum.com/)に掲載されている「超ロングセラー、蚊取線香のひみつ」、「先生は除虫菊、理想的な殺虫成分ピレスロイド」なども参考にされるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできません。なお、殺虫剤(エアゾール製品)には殺虫成分のほかに噴射剤が加えられているため、○○を実際に使用できる量は製品によって異なるほか、今のお話だけでは相談者が１回に使用した量なども不明です。それらの事実関係も踏まえて、実際に中身が漏れたのか、漏れていた場合の人体への影響等

について、△△社にお問い合わせください。

5. **築約30年の家（木造２階建て）の屋根と壁とのすき間からミツバチが出入りしていたため、２ヵ月前に自治体に相談し、駆除業者を紹介してもらった。その業者に依頼して、１ヵ月半くらい前に蜂の巣の除去を行った。その作業の後に、業者から「天井裏でネズミの死骸を見つけたので、取り除く方がよい。また、ゴキブリもいたので、駆除剤をまく必要がある」と勧められた。了解したつもりはないが、結局それらの処理が行われてしまい、すべてを合わせた費用を仕方なく支払った。その翌日から、頭がボーッとするようになり、現在も続いている。駆除業者に問い合わせたところ、「○○というエアゾール式ハチ駆除剤（ピレスロイド系）1.5本を使用した」とのことで、○○に関する資料を請求したところ、製品安全データシート（ＭＳＤＳ）が提供された。しかし、自分にはよく分からなかったので、ＭＳＤＳの内容から○○の安全性を判断してほしいと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。なお、自分は、15年くらい前に住宅リフォームとシロアリ駆除とを同時に行ったときに体調をくずし、専門病院を受診して“シックハウス症候群”と診断されたことがある。その病院を受診するには予約が必要で、今回はまだ予約していない。〈消費者〉**
⇒製品安全データシート（ＭＳＤＳ）の内容について解説。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。また、健康への影響には駆除剤そのものの安全性だけでなく施工方法も関与するほか、化学物質に対する感受性には個人差もあります。今後の対策に向けて駆除業者と話し合うにあたって、業者の勧誘方法等も含めて消費生活センターに再度相談するか、または業者を紹介した自治体に相談してみるとよいでしょう。なお、体調不良が今後も続くようであれば、なるべく早めに医師にご相談ください。

6. **ゴキブリを駆除するために、３日前に△△社製のゴキブリ用殺虫剤（１回使い切り加熱蒸散タイプ）○○を使用した。それ以来、自分は頭痛、喉痛等の症状が続いている。医者にかかるほどではないが、子ども（乳児）がいるので、自分のことよりも子どもの健康に影響を及ぼしている可能性がないかが心配だ。〈消費者〉**
⇒ゴキブリなどの衛生害虫を対象とする殺虫剤は、薬事法によって、その品質、有効性および安全性の確保のために必要な規制が行われています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、△△社にお問い合わせください。また、お子様の健康状態について、ご心配な点があれば医師に相談してみてください。ご自身の症状についても、長引くようであれば早めに医師にご相談ください。（なお、化学物質に対する感受性には個人差もあります。）

7. **半年くらい前に、木造２階建ての家の１階の３部屋で、Ａ社とＢ社のダニ用殺虫剤（１回使い切り加熱蒸散タイプ）を、１部屋につき１個使用した。その際、家具や家電製品にカバーをかける**

などは特にしなかった。使用直後は、換気はしたが拭き掃除はしなかった。それから１～２ヵ月経った頃、殺虫剤を使用した部屋の天井板（化粧合板）や柱の一部に変色･はがれが生じていることに気付いた。あらためて見回してみたところ、他にもいろいろと異常が見つかった。和ダンスには、部分的にだが外側に塗料のはがれ、内側にシミが生じていて、中に入れていた着物の色が薄くなっているような気がした。また、２台ある冷蔵庫のうちの１台は、外側のステンレスの一部にサビが発生しており、もう一台（20年使用）はドアのパッキンがゆるんでいた。炊飯器のフタもパッキンがゆるんでいた。さらに、２階のベランダで使用しているスノコ（プラスチック製）が黒ずんでいたほか、10年くらい前に塗り替えた外壁（モルタル）の塗料も部分的にはがれていた。これらすべての原因は、殺虫剤を使用したこと以外に考えられない。とりあえず拭けるところは拭いてみようと思い、家にあった赤ちゃん用おしり拭きシートで柱や和ダンスを拭いてみた。その際、シートの拭いた面に触れた左手だけが赤く腫れてかゆみが生じたが、医者にはかからなかった。また、食器棚を拭いた際には目がかゆくなった。眼科を受診し、処方された目薬を使用したところ、目のかゆみは治まった。その後、使用した殺虫剤の人体に対する安全性について、Ａ社およびＢ社にそれぞれ問い合わせたところ、Ａ社からは「使用中･使用直後は注意が必要だが、使用後に長期間にわたって害になるものではない」と言われた。Ｂ社からは訪問による現場確認を提案されたが、断った。過去の経験からメーカーは信用できないと思っているので、それぞれの安全性についてメーカー以外の第三者の意見を聞きたいと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒ダニなどの衛生害虫を対象とする殺虫剤は、薬事法によって、その品質、有効性および安全性の確保のために必要な規制が行われています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。なお、目の症状の原因については、担当医の見解をご確認ください。

8. 「昨日、△△社製の家庭園芸用不快害虫駆除剤○○を庭にまいた。犬２匹を飼っているので、○○をまいた場所を柵で囲っておいたのだが、その柵を乗り越えて中に入り、○○を食べたらしく、その後、２匹とも体調をくずした。獣医に診せ、今も入院して処置を受けている。○○を使用する際に意識して注意表示を読まなかったし、○○の残りは獣医に渡して今は手元にないので、ペットに対する注意が記載されていたかは分からない。○○の犬に対する安全性について、これから△△社に問い合わせるつもりだが、メーカー以外の第三者の意見も聞いておきたい」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒駆除剤の成分によっては、ペットなどが誤食した場合に中毒等を起こす可能性も考えられるでしょうが、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。獣医の元にある○○の表示も確認してみてください。

9. 魚１尾およびエビ10尾を飼育している水槽（長辺約60㎝）を置いている部屋で、４日前に△△社

のゴキブリ用殺虫剤（１回使い切りタイプ）○○を使用した。○○には「観賞魚は、エアーポンプを止めて完全に水槽を密閉するか、部屋の外に出す」という旨が表示されていたので、エアーポンプを止めて水槽全体をポリ袋で二重に覆って粘着テープで密閉してから○○を使用した。所定の時間が経過後、１時間換気をしてから水槽の覆いを外したときには、魚にもエビにも異常はなかった。しかし、その翌日、エビがすべて死んでいた。魚に比べて一般に敏感なエビに対する注意表示が不十分だと思い、エビおよび殺虫成分で汚染された水槽を弁償するよう△△社に要求したが、それには応じてもらえなかった。納得できなかったため、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒注意表示が不十分であるなど、○○に何らかの欠陥があり、かつ、その欠陥と損害との間に因果関係があると認められた場合には、△△社に対し製造物責任（ＰＬ）法に基づく損害賠償を請求することができます。ただし、欠陥や因果関係を立証する責任は原則として被害を申し立てる側にあります。水槽が汚染されているかについては検査機関で調べられる可能性もあります（ただし、検査費用はご自身の負担となります）が、エビの死亡原因については、飼育環境なども関与するでしょうから、特定することは極めて困難と思われます。［なお、今回の案件について、当事者の名称が特定できないように留意した上で、当センターから日本家庭用殺虫剤工業会（http://www.sacchuzai.jp/）に報告しました。］

10. **１ヵ月前に、自宅の防音工事期間中の仮住まいにおいて、△△社のゴキブリ用殺虫剤（１回使い切りタイプ）○○の６～８畳用を、和室（６畳）、リビング、玄関にそれぞれ１つずつ使用した。その際に押入れの戸を開けておくのを忘れたため、翌日、押入れでさらに１つ使用した。それ以来、家中に臭いが充満し、夫も臭いを感じると言っていた。自分は喉･目･鼻が痛んで、耐えられずにホテルへ避難した。△△社に申し出たところ、「使いすぎだ。換気をするしかない」と言われ、現場の状況を見に来るよう求めても応じてくれなかった。先日、工事が終わった自宅に戻るにあたり、家具や家電製品などを自分達で運べる範囲で仮住まいから自宅に運んだところ、それらにも○○の臭いが染みついていた。結局、仮住まいに残っているものも含めすべて新しいものに買い替え、既に自宅に運んであったものは廃棄し、仮住まいに残っているものは引き取り業者によって５日後に引き取られる予定である。一方、体調不良を起こしてからというもの、ずっとプロポリスを飲み続けているが、現在も健康に不安を感じている。△△社に対し、体調不良の責任を問うとともに、家具などを買い替えた費用を請求したい。なお、使用済みの○○は既に廃棄した。〈消費者〉**

⇒○○に何らかの欠陥（設計上、製造上、指示･警告上）があり、かつ、その欠陥と損害との間に因果関係があると認められた場合には、△△社に対し製造物責任（ＰＬ）法に基づく損害賠償を請求することができます。ただし、欠陥や因果関係を立証する責任は原則として被害を申し立てる側にあり、現物が手元にないとなると、立証には困難が伴うでしょう。また、製品の用法･用量を守らなかった場合には、そのことによって生じた被害についてメーカーの責任を問うことは難しいと思われます。しかし、当センターでは個別の製品に関する情報は把握しておりませ

んので、使用方法が適正であったか等について△△社と再度よく話し合い、５日後に家具等が引き取られるという事情も伝えてみてください。なお、プロポリスは医薬品ではなく健康食品(※独立行政法人 国立健康･栄養研究所のホームページ(http://hfnet.nih.go.jp/)に、健康食品の有効性等に関する情報が掲載されています)ですので、健康に不安があるならば、やはり医師に相談することをお勧めします。

11. **「10年くらい前に購入した△△社製のゴキブリ用殺虫剤(１回使い切りエアゾールタイプ)○○を押入れの奥にしまっておいたところ、缶が腐食して内容液が漏れ、押入れの棚板や布団にかかってしまった。○○には長期間の保存を避ける旨が表示されていなかった。△△社の責任を問えるものなら問いたい」という相談を受けている。△△社の責任の有無について、どのように考えられるか。なお、当センターから△△社に連絡し、今後、長期間の保存を避ける旨を製品に表示する意向について尋ねたところ、「社内で検討する」とのことであった。〈消費生活C〉**
⇒当センターは、法的責任の有無について判断できる立場にはありません。最終的な判断は法的な場に委ねられますが、まずは△△社に相談者の要望を伝えてみてはいかがですか。(なお、ＰＬ法に基づく損害賠償請求権は、原則として製造業者等が当該製造物を引き渡した時から10年を経過すると、時効によって消滅します。)

12. **２週間くらい前から、毎日ではないが、△△社製の液体式電気蚊取り○○をアップライトピアノの椅子の上に置いて使用していた。５日前に、ピアノの鍵盤蓋と棚板との間の塗装が、幅約２cm、高さ約10cmくらいにわたりベトベトになっていることに気付いた。○○とピアノとの間の距離は10cmくらいだが、○○には「塗装がはげる可能性がある」等の表示はなかった。△△社にピアノの修復を要求できるかを消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**
⇒今のお話だけでは、実際に塗装がはげてしまっているのか、そうであればそれは○○によるものなのか、○○の表示全体の内容や表現がどうなっているのか等の事実関係が分かりかねますが、○○に製造･設計上の欠陥が認められたり、注意表示が不十分であったりした場合には、△△社の製造物責任を問うこともできるでしょう。まずは△△社に使用時の状況、被害の内容等を申し出て、要求を伝えてみてください。

13. **「自宅の倉庫にいるネズミを駆除するために、量販店で購入した毒餌殺鼠剤をまいた。その後、殺鼠剤はなくなったにもかかわらず、ネズミの死骸が発見されないばかりか、依然としてネズミの糞が落ちていることから、当該殺鼠剤の効果に疑いを持っている。しかし、メーカーは信用できないと思っているので、自分で検査機関に依頼して調べたい」という相談を受けている。検査には費用がかかることを説明したが、それでもよいとのことなので、検査機関を紹介してほしい。〈消費生活C〉**
⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録され

ている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。なお、今のお話だけでは相談者が使用した殺鼠剤の種類等が不明ですが、殺鼠剤には即効性のものと遅効性のものとがあります。

3) 洗剤･洗浄剤－10 件

洗剤･洗浄剤は、体質や体調によっては、皮膚にかぶれ等を起こしたり、吸い込んで気分が悪くなったりすることがあります。合成洗剤、洗濯用または台所用の石けん、住宅用または家具用の洗浄剤については、家庭用品品質表示法によって、品名、成分、液性(“酸性”、“アルカリ性”など)、用途、正味量、使用量の目安、使用上の注意、製造業者等の名称および住所または電話番号などを、消費者の見やすい場所に分かりやすく表示することが義務づけられていますので、使用にあたっては、それぞれの製品表示に応じて、使用量を守り、必要であれば炊事用ゴム手袋･マスク･保護用のメガネ等を準備して、誤って目に入ったり、皮膚に付いたり、ミストを吸い込んだりしないように注意しましょう。

※ 参考：P.116 ちょっと注目「洗浄剤等の“まぜるな 危険”の表示」

1. **「娘が、専門業者△△に依頼してブーツの丸洗いクリーニングを行った後、そのブーツを履いたところ、ふくらはぎが腫れて、皮膚科で『界面活性剤による接触皮膚炎で10日間程度の治療を要する』と診断された。△△社に申し出たところ、『洗剤は本部から送られてくるものなので、本部に連絡するように』と言われた。本部に連絡したところ、『クリーニングしたブーツを持ってきてほしい』と言われた」という話を知人（Ａ氏）から聞いた市民（Ｂ氏）から、洗剤に関する相談を受け付けている“ＰＬセンター”について照会があった。化学製品ＰＬ相談センターを紹介してよいか。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒今のお話だけでは、Ａ氏本人が△△社に対して具体的に何を希望しているのか、およびそれに関してＢ氏は“ＰＬセンター”に何を期待しているのか等が不明なため、当センターで十分な対応ができるか分かりかねます。まずは、Ａ氏本人から事情を聞いて、意向を確認してみてはいかがですか。

2. **「調理器具や家具などの洗浄･除菌など多目的に使用できるというアルカリイオン水〇〇を、メーカーのオンラインショップで購入した。そのホームページでは、長時間使用する場合や皮膚の弱い人には手袋の使用を勧めていたものの、手にやさしく通常は手袋は不要とのことで、第三者機関による試験によって安全性を確認しているとも記載されていた。５日前に、子ども(幼児) ２人から目を離した隙に、上の子が下の子に〇〇を浴びせてしまった。広告の表現から〇〇が安全なものと思っており、念のため医者に連れて行くことに気を取られてすぐに洗い流してやらなかったため、約１時間後に診察を受けたときには、〇〇が紙おむつに染み込んでいたこともあって化**

学やけどを起こしていた。メーカーに申し出たところ、治療費を負担してくれることにはなったのだが、安全性に関する表示が過大で問題ではないか」という相談を受けている。〈消費生活C〉

⇒実際に製品の安全性、表示(用途、使用上の注意等)などに関する事実関係を確認した上で、過大表示の可能性について、「不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)」、および「家庭用品品質表示法」、「食品衛生法」、「製造物責任（ＰＬ）法」などの観点から総合的に検証されるとよいでしょう。

3. **「２日前にホームセンター（A）で購入した住宅用合成洗剤○○(エアゾール製品、アルカリ性)を初めて使用した際、泡にならずに液体のまま勢いよく出たため、飛び散って顔にかかってしまった。すぐに顔を洗ったが、左の眉毛が抜けてしまったほか、顔を洗ったときに目に入り、目が痛くなった。その日のうちにＡ店に申し出たが、対応が悪かった。目の痛みは翌日まで続いたが、医者にはかからなかった。○○の成分表示を確認したところ、界面活性剤については種類の名称が記載されているが、添加剤については『××剤』としか記載されていない。そこで○○の発売元(B)に申し出て、詳しい成分を尋ねたが、『表示していない成分は企業秘密だ。○○が顔にかかっても、洗い流せば問題はない』と言われた」という相談を受けている。当センターから関係者に事情を確認したところ、Ａ店から「眉毛が抜けたとは聞いていない」と言われた。また、B社からは「○○によって眉毛が抜けるようなことはないはずだが、代替品を提供するので現物を確認させてほしい」と言われたので、その旨を相談者に伝えた。しかし、相談者は納得せず、「そもそも洗剤のメーカー等には成分や安全性データを事前に届け出る法的義務があったはずである」と言っている。そのような法的義務はあるのか。また、表示されている成分から、○○の安全性について教えてほしい。〈消費生活C〉**

⇒家庭用の住宅用合成洗剤に関しては、家庭用品品質表示法によって成分等の表示について定められており、例えば添加剤(りん酸塩以外)については含有率1%以上の場合は機能の名称(例：「××剤」)を、含有率10%以上の場合は機能の名称の次に括弧書きで種類の名称(例：「××剤(◇◇)」)を表示することが義務づけられています(詳しくは同法を所管する消費者庁にお問い合わせください)。しかし、成分や安全性データを事前に届け出ることを義務づけている法規制は特にないと思われますので、相談者の発言の根拠(具体的な法律名等)をご確認ください。○○の安全性に関しては、詳しい成分組成が不明であり、また、当センターは特定の製品の安全性等についてお答えできる立場にはありませんので、「眉毛が抜けるようなことはないはず」との発言の根拠も含めB社にお問い合わせください。なお、B社としても全く対応する意思がないということではないようですが、現物の状態、眉毛が抜けた事実やその原因などを客観的に確認できないことには、必要な対策について判断がつきかねることもあるかと思われます。

4. **建物清掃業者である。詳しいことは言いたくないが、某社から安全だと勧められて購入した洗浄剤で、取り扱っていた職人の爪がはがれるという事故が起きた。洗浄剤中の成分が化学反応を起こし、皮膚腐食性物質○○が発生していたためであった。そもそも、このような製品につ**

いて、取扱い上の注意等の表示を義務づけている法規制はないのか。〈事業者〉
⇒業務用洗浄剤を対象に表示や情報提供を義務づける法律はありません。しかし、例えば「特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律」･「労働安全衛生法」･「毒物及び劇物取締法」の各法におけるそれぞれの対象化学物質を一定の割合以上含有する製品を事業者間で取り引きする際に製品安全データシート（ＭＳＤＳ）の提供が義務づけられているように、成分等によっては、それぞれ該当する法律に定められた事項の表示･情報提供等が義務づけられています。（化学物質の法規制情報は、独立行政法人 製品評価技術基盤機構の化学物質総合検索システム(http://www.safe.nite.go.jp/japan/db.html)等で調べることができます。）

5. 外壁の洗浄等を行う事業者である。３ヵ月くらい前に、△△社製の外壁洗浄剤○○を同社から直に購入した。１ヵ月くらい前に、当社の作業員が○○を段ボール箱から取り出そうとしたところ、容器（材質：低密度ポリエチレン）の上部が破裂して、洗浄剤および刺激臭のあるガスが噴出したという。作業員は半袖の服を着用しており、腕に洗浄剤がかかって、すぐに洗ったが皮膚が赤くなったそうだ。呼吸器には異常がなく、皮膚の症状も軟膏を塗って３日くらいで治ったため、医者にはかからなかったとのことである。△△社に申し出たところ、破裂する可能性があることを認めたが、それについて謝罪の言葉はなく、○○の製品安全データシート（ＭＳＤＳ）にもそのような危険性については記載されていない。△△社を指導してほしいと思い、消費生活センターに連絡したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉
⇒当センターは事業者に対して指導等ができる立場にはありませんので、経済産業省等の関係省庁にご相談ください。

6. 「３ヵ月くらい前に、当時住んでいた賃貸住宅で、100円ショップ（Ａ）で購入した外国製のトイレ用固形洗浄剤（タンク上部の手洗い部分にセットするタイプ）○○をセットした。その２ヵ月くらい後に、トイレを使用して水を流したところ、手洗い部分に水がたまって○○の色が着いた水があふれてきた。すぐに○○を外してみたところ、手洗い部分の排水口に設置されている網に○○の溶け残りが詰まっていたため、それを網目からタンク内に押し込んで詰まりを解消した。しかし、あふれた水によって床、壁紙および衣類が汚れ、床および壁紙は拭いて衣類は洗濯したが、壁紙および衣類にシミが残ってしまった。それまで使用していた他社の製品ではそのようなことはなく、また、排水口に網がある場合の注意事項は○○に表示されていなかった。そこで、Ａ店に損害賠償を要求する旨を記した手紙を送ったが、１ヵ月くらい経っても返事がなかった。確認の連絡をしてみたところ、『手紙は見ていない。その件については○○の輸入元（Ｂ）に言うように』と言われたので、次にＢ社に連絡したところ、『詰まったときの状況を確認できる写真や現物がなければ、補償に応じることはできない』と言われた。先日、賃貸住宅を退去した際に、貸主から壁紙の張り替え費用（約１万円）を負担するよう求められたので、それをＢ社に支払ってもらいたいのだが、どうすればよいか」という相談を２ヵ月くらい前に受けた。当センターからＢ社に連絡してみたが、相談者が聞いたのと同じ回答で、その後も交渉

を続けたがB社の見解は変わらない。どうすればよいか。〈消費生活C〉
⇒○○に何らかの欠陥(設計上、製造上、指示･警告上)があり、かつ、その欠陥と損害との間に因果関係があると認められた場合には、Ｂ社に対し製造物責任(ＰＬ)法に基づく損害賠償を請求することができます。ただし、欠陥や因果関係を立証する責任は原則として被害を申し立てる側にあり、既に詰まりが解消され○○の現物も手元にないとなると、立証には困難が伴うでしょう。(なお、壁紙の張り替え費用については、敷金精算に関して貸主との交渉の余地がないかも検討してみてはいかがですか。)

7. 「築約10年のマンションに住んでいる。１ヵ月くらい前に、△△社製の風呂用洗浄剤○○をユニットバスの壁(灰色)に使用した。翌日、乾いた壁を見たら白っぽくなっていて、別の風呂用洗浄剤で洗ってみたが取れない。○○には使用できない材質がいくつか表示されていたが、ユニットバスの壁の材質が何であるか分からない。△△社に申し出て元通りにするよう求めたところ、△△社の営業担当者が現場を確認に来て、『この壁の材質に○○を使用しても問題はない』と言って帰った。後日、△△社から連絡があり、『原因は水道水中のカルシウム成分だろう。たまたま○○を使ったときにそうなったのであって、他の風呂用洗浄剤を使ったとしてもやはりそうなっただろう。元に戻すことは難しい』と言われた」という相談を受けている。元に戻す方法が分かれば教えてほしい。〈消費生活C〉
⇒今のお話だけではこれまでのお手入れ状況などが不明ですが、ユニットバスのメーカーに相談して、必要に応じ現場を確認してもらい、壁が白っぽくなった原因と対策についての見解を聞いてみるとよいでしょう。

8. 購入した中古マンションのガラス戸のサッシ(樹脂製)に、タバコのヤニのような汚れが付着していた。ホームセンターで△△社の業務用合成洗剤(台所備品用)○○を買ってきて、本来は数十倍に希釈すべきところを、水で濡らしたスポンジに原液のまま付けて、ガラス戸ごと取り外してサッシをこすった後、水で流した。乾いてから、ガラスが汚れていることに気付いた。サッシを洗う前には汚れていなかったことから、洗っている途中に○○がガラスに付着したのだと思う。別の洗剤を使ってガラスを磨いてみたが汚れが取れなかったので、△△社に対策について問い合わせたところ、３日後に「お湯で洗ってみるように」と回答があった。それを試してみたが効果がなかったので、△△社にそのことを伝えたところ、１ヵ月くらい経ってからクレンザーが無償で提供された。しかし、それを使っても汚れが取れなかったので、△△社にそのことを伝えたところ、「写真を撮影して送ってほしい」と言われた。写真を送ったところ、さらに１ヵ月くらい経ってから研磨材が無償で提供された。それを使っても汚れが取れなかったので、△△社にそのことを伝えたところ、「これ以上はどうしようもない。そもそも希釈しないで使ったことが誤りであった」と言われた。△△社との話し合いと並行して、購入したホームセンターにも相談したところ、ハウスクリーニング業者が派遣されてきたが、その業者からも「この汚れは取れない」と言われた。○○には、「必ず薄めて使用する」という旨や、「必ず目立たない

ところで試してから使用する」という旨が表示されていたが、「ガラスに使用できない」とは書かれていなかったことから、夫が「窓ガラスの交換にかかる費用を△△社に請求すべきだ」と言っている。そこで消費生活センターに相談したところ、後日、消費生活センターから、「△△社に事情を確認したところ、『原液のまま使用したために、アルカリ剤の成分が残ってしまったもので、希釈して使用すれば問題はなかった』とのことであった。ガラスの汚れを落とす方法については、化学製品ＰＬ相談センターに問い合わせてみるように」と言われた。〈消費者〉

⇒お話だけではガラスの状況が不明であり、当センターでは汚れを落とす方法は分かりかねます。ガラス戸のメーカー等が分かれば、そちらに相談してみてはいかがですか。（なお、台所備品用合成洗剤をガラス戸のサッシに使用することは用途外使用にあたると考えられ、また、適切に希釈して使用していればガラスに付着したとしてもアルカリ剤の成分が残ることはなかったのであれば、用途や「必ず薄めて使用する」等の注意表示を守らずに生じた被害について△△社の責任を問うことは、やはり難しいと思われます。）

9. 当社（A）の固形クリーナー○○を４年前に購入した消費者から、本日、「プラズマテレビの画面に使用したところ、画面に傷がついた。どうしてくれるのか」という苦情を受けた。傷の状況や具体的な要求は、これから確認するつもりである。その前に社内で対応について検討した結果、販売した小売店（B）の判断に従うことにした。早速、B社に連絡したのだが、現在は営業していなかった。そこで、消費生活センターに相談したところ、「事業者からの相談は受け付けていない」とのことで、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。ある家電メーカーによると、「プラズマテレビの画面に傷がついた場合、その部分だけ修復することはできないため、画面ごと交換することになる」とのことだ。○○の製品表示には、用途として「テレビ」も記載しているが、「プラズマテレビ」とは記載していない。申し出者にどのように対応したらよいか。なお、ＰＬ保険には加入している。〈事業者〉

⇒○○に製造･設計上の欠陥が認められたり、注意表示が不十分であったりした場合には、貴社の製造物責任が問われる可能性もあるでしょうが、まずは、傷がついたテレビの現物を確認するなどして事実関係を確認し、申し出者の具体的な要求（どうしてほしいのか）を把握した上で、貴社としての対応を検討されてはいかがですか。また、必要であれば、契約している保険会社にも相談するとよいでしょう（ただし、保険金の支払い対象となるか否かは保険会社と保険加入者との間の契約によるので、被害者に対する賠償責任の有無とは別の問題です）。

10. エアコンを購入してから10年くらい経過したため、業者に依頼して洗浄しようと思い、インターネットで業者を探し、ハウスクリーニング業者（A）に洗浄を依頼した。A社から派遣されてきたフランチャイズ加盟店（B）による施工前の説明では、「使用する洗浄剤は無臭だ」とのことであった。２週間くらい前に作業が行われた際、洗浄剤をこぼされ、壁や畳に付着して不快な臭いがするようになった。また、エアコンを作動させると、エアコンからも同様の不快臭がしたほか、ほこりが吹き出て、空気清浄機のセンサーが空気の汚れを知らせるようになった。B店に申し出た

ところ、エアコンの再洗浄が行われ、その後はほこりは出なくなったが、作動させたときの不快臭はなくならなかった。再びＢ店に申し出て、今度はエアコンの水洗いが行われたが、それも効果がなかった。そこで、Ａ社に連絡して現場を確認に来てもらったところ、「この臭いは当社オリジナル洗浄剤の臭いで、除去はできない」と言われた。体に害はないのかを尋ねたら、「害はない」と言われた。しかし、本当に害がないのか心配であり、また、このままではエアコンを使用できず困るので、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。「体に害はない」との発言の根拠について、Ａ社に合理的な説明を求めてください。一方、「使用する洗浄剤は無臭だ」と言ったにもかかわらず、洗浄後のエアコンから洗浄剤の臭いがするようになったことについては、契約上の問題としてＢ店の責任を問える可能性もあるでしょう。原状回復(臭いの除去)ができないのであれば、それに替わる対策について交渉してみるとよいでしょう(契約トラブルについては当センターでは十分な対応ができかねますので、必要であれば消費生活センターに再度ご相談ください)。

4) 繊維製品－7 件

衣料品等の繊維製品による皮膚障害には、大きく分けて二つの原因が考えられています。一つは物理的刺激によるもので、例えば、縫い目、金具、ウールのセーターの毛先などが肌にあたったことによる摩擦や、サイズの合わない下着などによる圧迫です。もう一つは化学物質によるもので、素材そのものに含まれる化学物質、染料、また機能や品質の向上のために使用されている加工剤等によって、皮膚に炎症が生じることがあります。しかし、体質には個人差があるため、誰でも同じ物質が原因になるとは限りません。衣料品が原因で皮膚にかゆみや痛みなどの異常を感じたときは、まずはなるべく早く着用を中止して、症状が重かったり長引いたりした場合、また判断に迷う場合も、早めに皮膚科の診察を受けてください。

1. **先日、自分を含む家族全員の寝具(カバー類)やパジャマなどをまとめて新しくした際、「抗菌加工」や「防ダニ加工」と表示されていないものを選び、使用前に３回洗濯した。使用後、他の家族は特に体に異常はなかったが、自分はもともと薬物に対するアレルギーがあるためか、頭皮に湿疹が出たほか、めまい･食欲不振等の症状が現れた。かかりつけの医師にその話をしたところ、「新しい寝具などの影響かもしれない」と言われた。そこで、それぞれのメーカーに問い合わせたところ、複数のメーカーから「製品の品質を維持するために、素材の段階で抗菌加工や防ダニ加工が施されているが、基準値以下なので表示していない」と回答された。これらの抗菌加工や防ダニ加工に、どのような薬品が使用され、人体にどのような影響を及ぼすのかについて、消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

   ⇒抗菌加工や防ダニ加工の方法は、各製品によって異なるものと思われます。「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」では、対象となる繊維製品(寝具、寝衣など)について、防

虫加工剤のＤＴＴＢ等に関する含有基準値を定めています。しかし、「基準」には、法律に基づく基準のほかに、公的機関による規格、業界やメーカーによる自主基準などもあり、各メーカーの言う「基準値」が何を指しているのか、今のお話だけでは分かりかねます。各製品に使用されている加工剤の種類を踏まえた安全性等について、それぞれのメーカーから合理的な説明を受けてください。（なお、化学物質に対する感受性には個人差もあります。）

2. **「カーテンを取り付けたところ、喉痛･咳などの症状が現れた。販売店に申し出てカーテンを返品したところ、喉の症状は治まったが、その後も倦怠感が続いている」という相談を受けている。相談者はこれまでにも他の製品による体調不良について相談してきたことが何度かあり、化学物質に敏感な体質と思われるのだが、どのように対応すればよいか。〈消費生活Ｃ〉**
⇒一度医師に相談するよう、相談者に勧めてみてはいかがですか。

3. **「ワンピースを着用したら気分が悪くなった」という相談を受けている。ワンピースに使用されている加工剤が原因であると考えられるか。〈消費生活Ｃ〉**
⇒今のお話だけでは、そのワンピースの繊維の組成、使用されている加工剤、気分が悪くなったときの状況などの事実関係が全く分からず、お答えしかねます。相談者本人が具体的に何を希望しているのかも不明ですが、必要に応じ、体調不良については医師に、ワンピースについては販売店またはメーカー等に、見解を確認してみるとよいでしょう。

4. **「ワンピースを着用してかぶれた。原因を知りたい」という相談を受けている。物理的な刺激によるものか化学物質によるものか、電話で話を聞いただけでは当センターでは分からないので、化学製品ＰＬ相談センターで対応してくれるか。〈消費生活Ｃ〉**
⇒当センターは医療機関ではないため、皮膚障害の症状の診断や原因の特定はいたしかねます。

5. **「スパッツをはいたら皮膚が赤くはれ、病院で接触皮膚炎と診断された。スパッツのメーカーに申し出たところ、『現物を預かりたい』と言われたが、渡してしまってもよいのだろうか」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**
⇒今のお話だけでは相談者本人が具体的に何を希望しているのかが不明ですが、仮にメーカーに対する損害賠償請求等をお考えであれば、メーカーの対応に納得できなかった場合に現物が手元にないと不利になる可能性もあるでしょう。しかし、相談者自身が第三者機関による検査を行う場合、その費用は相談者本人の負担となります。また、今のお話だけでは接触皮膚炎の種類等が不明なため確かなことは分かりかねますが、製品の品質には問題がなくても、使用する人の体質などによって合わない場合もあります。まずは、症状について担当医からより詳しい説明を受けるとともに、△△社に要望を伝えた上で今後の対応についてよく話し合うよう、相談者にお伝えください。

6. **「４年くらい前に、訪問販売業者から還暦用の赤い綿の下着を購入した。この度、還暦を向かえ、この下着を着用しようと思い、その前に洗面器に水を張って手洗いしたところ、水が真っ赤になった。驚いて販売業者に問い合わせたところ、『洗濯機で洗えば問題はない』と言われた。安全性に問題がないことが確かならば下着を使いたいので、有料でも構わないから検査してくれる機関を紹介してほしい」という相談を受けている。家庭洗濯等取扱い方法等の表示内容については確認していないのだが、化学製品ＰＬ相談センターで検査をしてくれるか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒当センターでは検査等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。なお、『洗濯機で洗えば問題はない』との販売業者の発言が、安全性に問題がないという意味なのか分かりかねますので、下着に使用されている染料の成分等を踏まえた安全性について、販売業者またはメーカーに合理的な説明を求めてみてはいかがですか。

7. **衛生用品の卸売業者である。△△社から、同社が海外で生産した３層式不織布マスク９万枚を購入した。４ヵ月前に入荷したそのマスクを確認したところ、裏表が逆につくられていた。△△社に正常品と交換するよう交渉を続け、１週間前にようやく、△△社が責任を認めた。しかし、９万枚のうち４万枚しか交換に応じてくれず、それでは納得できない。今後の対応を検討するにあたり、製造物責任（ＰＬ）法の考え方について教えてほしい。〈事業者〉**

⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めている法律です。ここでいう「欠陥」とは、「製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」を指し、安全性にかかわらないような品質上の不具合は該当しないとされています。しかし、ＰＬ法の対象とならない場合でも、民法に基づく瑕疵担保責任、債務不履行責任等の要件が満たされていれば、△△社に対して契約の解除や損害賠償を請求できる可能性はあります。まずは、９万枚のうち４万枚しか交換しない理由を△△社に確認し、必要であれば、一度弁護士等の法律の専門家に相談してみてはいかがですか。

5) 家具―6 件

> 家具から放散する化学物質による室内空気汚染をお疑いの場合は、保健所等に依頼して、室内の化学物質濃度を測定してみることをお勧めします。測定方法や誤差によって若干の数値の変動も考えられますが、厚生労働省が定めている指針値(現時点で入手可能な毒性に係る科学的知見から、人間がその濃度の空気を一生涯にわたって摂取しても、健康への有害な影響は受けないであろうと判断される値)と比較して濃度が高いとき(人によっては、微量の物質に過敏に反応してしまうこともあります)は、対策としてはやはり徹底した換気が一番です。しかし、臭いの感じ方や化学物質に対する感受性には個人差があり、あまり我慢を続けて、体の具合が悪くなるといけませ

んので、可能なら家具をしばらく別の場所で保管されるか、販売店と交渉して預かってもらう、または交換や返品が可能かお尋ねください。また、体調に不調を感じたときは、他の病因なども視野に入れて、まずは不調を感じる部位の専門医にご相談ください。

なお、家具等の購入に際しては、販売店等を通じて、事前に材質等を確認するようお勧めします。木質系建材等については、日本農林規格(JAS)や日本工業規格(JIS)で、“シックハウス”の原因物質の一つとされているホルムアルデヒドの放散量に関する規格が定められていますので、それらを参考にされるとよいでしょう。ただし、化学物質に対する感受性には個人差があり、人によっては微量の物質に過敏に反応してしまうこともあるほか、ホルムアルデヒド以外の化学物質が原因となっている可能性も考えられるため、特に臭いや化学物質に敏感な人は、できれば直に現物を確認した上で購入する方がよいでしょう。

1. **カタログ通信販売で購入したテーブル(外国製)が３日前に届き、臭いが強かったが取りあえず組み立てて、自分の部屋に置いた。しかし、間もなく頭がボーッとしてきて、喉が詰まる感じがし、吐き気も催したので、昨日から庭に出し、通信販売会社に申し出て、本日返品した。その後は症状が治まってきたので、医者にはかかっていない。材質表示によると、天板に「ウレタン樹脂塗装」が施されているらしいので、その安全性等について教えてほしい。〈消費者〉**

   ⇒ウレタン樹脂一般の情報についてはウレタン原料工業会(http://www.urethane-jp.org/)に、ウレタン樹脂塗料一般の情報については(社)日本塗料工業会(http://www.toryo.or.jp/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできないため、当該テーブルの安全性等については通信販売会社を通じてお問い合わせください。(なお、化学物質に対する感受性には個人差もあります。臭いや化学物質に特に敏感な人は、できれば直に現物を確認した上で購入する方がよいでしょう。)

2. **「10日くらい前に、夫と子ども２人(乳児と幼児)が目の痛みをうったえ、涙や咳が出るようになった。自分にも軽い症状が現れたが、そのときは風邪を引いたのだと思っていた。翌日、当家に来た妹が、間もなくして吐き気をうったえ、後日、アレルギー科を受診したところ、医師から『“化学物質過敏症”ではないか』と言われた。妹からその話を聞いて、自分達の症状の原因は、症状が現れる前に購入した組立て式収納家具(外国製)ではないかと思い、家具を組み立てた夫に話したところ、『家具の包装を開けた際に臭いがした』とのことだった。そこで、この家具の販売業者△△に申し出て、返品および原因物質に関する調査を要求したところ、いずれも応諾された。しかし、△△社から謝罪の言葉がなかったことや、体調不良の原因となる可能性について購入前に知らされていなかったことが不満である。本当に調査するかどうかも心配なので、消費生活センターから△△社に確認してほしい」という相談を受けている。相談者達の症状はまだ続いているとのことだが、本人、ご主人および子ども達は医者にかかっていないとのことなので、受診するよう当センターから相談者に対して勧めた。また、当センターから△△**

社に連絡し、調査の意向を確認したところである。今後の対応について検討する参考として、家具から放散する化学物質に関する法的基準の有無や、調査の結果が出たときに△△社に何を確認すればよいのかなどを教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉

⇒家具から放散する化学物質に関する法規制は特にありません。今のお話だけでは△△社がどのような調査を行うのかが不明ですが、当該家具に使用されている成分等を踏まえて、症状の原因となる可能性について△△社の見解を尋ねてみるとよいでしょう。最終的に家具の欠陥、△△社の過失等が認められた場合には、△△社に謝罪等を要求することも可能でしょうが、そのためには、各症状と家具との因果関係や妹さんの症状についての医師の診断の根拠なども確認しておく必要があるでしょう。

3. **「家具店△△で購入した二段ベッドが、３週間前に届いた。これを組み立てて設置したところ、臭いが強く、子ども(幼児)が一晩寝た翌朝、喉の痛みをうったえた。臭いはベッドの底板から発生しているように感じたので、△△に申し出て、取りあえず同型品(展示品)の底板を借りて交換してみた。その結果、臭いは感じなくなったのだが、その夜に夫が寝てみたところ、やはり翌朝、喉の痛みをうったえた。それからはベッドを使用しておらず、喉の痛みは治まったので医者にはかかっていない。その後、△△から新しい底板が届いたが、それも臭いが強かったため受け取らなかった。しかし、ベッドのデザインなどは気に入っているので、何とかして使いたい。△△とどのように交渉すればよいか。また、家具の臭いに関する基準はあるか」という相談を受けている。そこで、ホルムアルデヒドの検査について、当センターから保健所に問い合わせたところ、「検査キットの在庫を切らしているため、すぐには提供できない。新しいものが入荷するまで待つように」と言われた。化学製品ＰＬ相談センターですぐに検査してもらえないか。また、家具の臭いやホルムアルデヒドに関する基準についても教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉**

⇒当センターでは検査等は行っておりません。おおよその値であれば、ホルムアルデヒドについては市販の検査キット等を使って自分で調べることもできます(ただし、厳密な測定でないと、公式な測定結果としては認められない可能性もあります)。また、住宅等に関する相談機関である(財)住宅リフォーム･紛争処理支援センターのホームページに、「室内化学物質の分析機関一覧」(http://www.chord.or.jp/information/6_4_7.html)が掲載されています。しかし、ホルムアルデヒド以外の化学物質が原因となっている可能性も考えられるため、まずはベッドに使用されている成分を踏まえた臭いや喉の症状の原因となる可能性について△△に問い合わせ、対策について相談してみるとよいでしょう。なお、家具の臭いやホルムアルデヒドについて規制する法律は特にありませんが、日本農林規格(JAS)や日本工業規格(JIS)で、合板･塗料･接着剤などのホルムアルデヒドの放散量についての規格が定められており、放散量が少ない順に“Ｆ☆☆☆☆”、“Ｆ☆☆☆”･･･などと表示される場合があります。また、(社)日本家具産業振興会(http://idafij.or.jp/)でも、合板･繊維板･パーティクルボード･接着剤には“Ｆ☆☆☆☆”または“Ｆ☆☆☆”のものを、また塗料を使用する場合はホルムアルデヒドを

含まない塗料を使用している家具に、「室内環境配慮マーク」を表示しています。ただし、これらの表示は、家具全体の化学物質の放散量を示すものではありません。また、臭いの感じ方や化学物質に対する感受性には個人差があり、人によっては微量の物質に過敏に反応してしまうこともあるほか、ホルムアルデヒド以外の化学物質が原因となる場合もあるため、“F☆☆☆☆”や「室内環境配慮マーク」が表示されているからといって、絶対に安全であるとは限りません。

4. **「妻が使用しているパソコン用に、１ヵ月くらい前に家具店で木製デスクを購入した。このデスクで妻がパソコンを使ったときに、吐き気や頭痛をうったえたることがあったが、医者にかかるほどではなかった。自分は、家で過ごす時間が短いためか、今のところ特に体に異常はない。今後、デスクの返品について家具店に交渉するつもりである。その交渉材料として、デスクからホルムアルデヒドなどの化学物質が放散しているか検査したいので、検査機関を紹介してほしい」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**
⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています(ただし、検査費用は依頼者の負担となります)。なお、今のお話だけでは奥様の体調不良の原因は分かりかねますが、デスクをお疑いであれば奥様のまわりからはなるべく遠ざけるよう、また返品については早めに家具店に相談し、デスクの検査をお考えであれば、検査を実施するまではできればデスクをポリ袋等に密閉しておくよう、相談者にお勧めください。

5. **「家具店△△で購入したベッドが７ヵ月くらい前に届いたが、臭いが強く、家族も『耐えられない臭いだ』と言っていた。このベッドについて、△△から『このベッドは“低ホルムアルデヒド”で、２～４ヵ月で臭いはしなくなる』と聞いていた。しかし、換気に努めながら使用しているうちに少しずつ改善されてきたものの、現在も臭いがしている。試しにヘッドボードを外してみたところ、臭いがしなくなった。△△に申し出たところ、近日中に確認に来ることになった。デザインは気に入っているので、できれば使用を続けたいが、△△とどのように交渉を進めればよいのか。また、臭いの原因物質を調べるにはどうすればよいか」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**
⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。ただし、検査費用は依頼者本人の負担となります。また、どのような成分が含まれているかが分からず、対象物質が特定できないまま漠然と分析するのは極めて困難と思われます。まずはベッドに使用されている成分、臭いの原因等を△△に問い合わせ、その対策について話し合うよう、また、引き続き部屋の換気を十分に心がけるよう、相談者にお伝えください。

6. **組立て式のデスク(外国製)を購入し、３週間くらい前に届いたので設置したところ、頭が痛く**

なるほど臭いが強い。妻も「臭いが強い」と言っており、数日そのまま様子を見たが臭いが消えず、現在も部屋に入れないでいる。輸入元△△に申し出たところ、３日前に△△社の担当者が家に来て、外出していた自分に代わって妻が応対したが、「この臭いは接着剤から出ている」と言われ、消臭剤が提供されたとのことだ。妻から話を聞き、あらためて△△社に電話して、デスクを臭いのしないものと交換するよう要求したところ、「そのデスクを引き上げる」と言われた。しかし、それでは問題が隠蔽されてしまうことになり、△△社の対応に納得できない。消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターは、個別の事業者の対応姿勢に関与できる立場にはありません。納得のできない点について、具体的な要求を△△社に伝えてお話し合いください。ただし、そのデスクに問題があったとしても、他に拡大損害が生じていなければ、ご自身に対する△△社の法的責任は、代品交換または返金によって果たされるものと思われます。（なお、家具等の購入に際しては、販売店等を通じて、事前に材質等を確認するようお勧めします。特に臭いや化学物質に敏感な人は、できれば直に現物を確認した上で購入する方がよいでしょう。）

6)　家電製品－5 件

1. 10年くらい前に家を建て、事情があってしばらく空き家にしていたが、５年くらい前に家族とともにそこで暮らし始めた。その頃、自分は妊娠しており、気分が悪くなることがあったが、つわりの症状と思っていた。しかし、出産後も体調不良が続き、仕事ができなくなった。また、生まれた子どもは、いつも機嫌が悪かったり寝なかったりしたほか、重度のアトピー性皮膚炎を患っていることも分かった。自分の症状については、複数の病院で診察を受け、“自律神経失調症”や“うつ病”などと言われたこともあったが、アレルギー科で“化学物質過敏症”と言われた。発症の原因として思い当たるものを自分なりに調べた結果、電気食器洗い乾燥機（ビルトイン式）を使用しているときに発生するゴムの臭いであることに最近になって気付いた。しかし、このことに気付くまでずっと、何も対策を講じていなかった。また分かってからも、健康に問題を抱えている自分が家族４世代分の食器を手洗いするのは困難なために食器洗い乾燥機を使わざるをえず、換気に努めながら使用を続けている。自分以外の家族（成年者）は、食器洗い乾燥機を使用しているときに近くにいないためか、特に体の異常はうったえていない。しかし、この食器洗い乾燥機から有害物質が発生していて、それが自分や子どもの症状の原因であるならば、食器洗い乾燥機のメーカー△△に経済的、精神的な負担に対する償いを求めたいと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当該食器洗い乾燥機に何らかの欠陥があり、かつ、その欠陥と損害との間に因果関係があると認められた場合には、△△社に対し製造物責任（ＰＬ）法に基づく損害賠償を請求することができます（ただし、ＰＬ法に基づく損害賠償請求権は、原則として製造業者等が当該製造物を引き渡した時から10年を経過すると、時効によって消滅します）。しかし、欠陥や因果関係を立証する責任は原則として被害を申し立てる側にあり、△△社の責任を問うのであれば、食器洗い乾

燥機と症状との因果関係に関する客観的な証明(医師の診断書等)も必要と思われます。また、因果関係が明らかになったとしても、化学物質に対する感受性や臭いの感じ方には個人差があるため、一概に欠陥が認められるとは限らないでしょう。最終的な判断は法的な場に委ねられますが、まずは使用中の臭い等について△△社に申し出て、要求を伝えてみてください。(なお、相談の内容･趣旨にもよりますが、家電製品に関しては一般に、家電製品ＰＬセンター(http://www.aeha.or.jp/plc/index.php)の方が、より専門的な対応を期待できます。)

2. **「外国製の空気清浄機をインターネット通信販売で購入した。１週間前に届き、さっそく開封したところ、まだ運転していない状態で、目がチカチカしたり咳が出たりした。臭いは特にしなかった。すぐに梱包しなおしたところ症状が治まったので、医者にはかからなかった。空気清浄機を返品したいと思い、販売者に申し出たところ、『開封後の返品には応じられない』と言われた」という相談を受けている。今後、返品の交渉についてサポートするつもりであるが、化学物質という観点から何か参考になるアドバイスをしてほしい。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒室内環境測定によって空気清浄機の影響を調べることが可能か等について、地域の保健所に相談してみてはいかがですか。

3. **「５ヵ月くらい前に電気店△△で、オフィスで使うためのコーヒーメーカー(外国製)を購入した。これを使用したところ、薬品のような臭いがした。材質に使用されているプラスチックの臭いではないかと思った。同僚も『臭いを感じる』と言い、コーヒー粉を入れずに水だけで試しても臭いがしたので、このコーヒーメーカーの使用を止めた。△△店に『このような製品を売るのはおかしい』と申し出たが、『食品衛生法に基づいた規格で管理している』の一点張りで話し合いにならない。しかし、△△店の対応には納得できず、コーヒーメーカーを返品したい。また、臭いの原因も知りたい」という相談を２週間前に受けた。購入してから約５ヵ月も経っているので返品は難しいだろうが、臭いの原因としてはどのようなものが考えられるか。また、食品衛生法に基づいた規格とはどのようなものか。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒当該コーヒーメーカーの異臭の原因については、当センターでは分かりかねます。食品用器具･容器包装については、食品衛生法に基づき、原材料一般の規格、原材料の材質別規格等が定められており、同法を所管する厚生労働省のホームページに関連情報が掲載されています(http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/iyaku/kigu/)。そのうち合成樹脂(プラスチック)製の器具･容器包装の規格基準については、日本プラスチック工業連盟のホームページに一覧表が掲載されています(http://www.jpif.gr.jp/2hello/conts/anzen_c.htm)。なお、確かに時間が経つと交渉が困難になることはあるでしょうが、相談者自身はかねてより△△店に対し話し合う意思を示していたようですし、コーヒーメーカーの臭いがコーヒーの風味にも影響するようであれば、交換や返品等を△△店に要求できる可能性はあるでしょう。臭いの感じ方には個人差もありますので、可能であれば貴センターで実際の臭いを確認するか、△△店に持ち込んで臭いを確認してもらうよう相談者に勧めてみてはいかがですか。

4. ３ヵ月前に、デパートで△△社のコーヒーメーカーを購入した。そのコーヒーメーカーで淹れたコーヒーに異味･異臭がして、コーヒー豆を替えてみても同様に異味･異臭がした。そのコーヒーメーカーで淹れたコーヒーを飲むのを自分は止めたが、夫は「異味･異臭は感じるが、使い始めのうちだけだろう」と言って、毎日飲み続けた。しかし、その後、来客からもコーヒーの異味･異臭を指摘されたため、これからデパートに申し出て、原因調査と対策を要求するつもりである。夫の体には今のところ特に異常はないが、そのコーヒーメーカーで淹れたコーヒーを飲んでいたことによって、健康に影響を及ぼしている可能性がないか心配になり、消費生活センターに相談したところ、保健所および化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。そこで、まずは保健所に相談したところ、「コーヒー豆に異常がある場合には調査するが、家電製品については調査できない」と言われた。〈消費者〉
⇒当該コーヒーメーカーで淹れたコーヒーに異味･異臭がする原因、それによる健康影響等について、当センターでは分かりかねます。やはりまずは、デパートを通じるなどして△△社に申し出て、調査･報告するよう要求してください。また、ご主人の健康状態について、ご心配な点があれば医師に相談してみてください。

5. ８ヵ月くらい前にカタログ通信販売で電気こたつ(外国製)を購入した。１ヵ月くらい前に、そのこたつの天板(ウレタン樹脂塗装)が、よく見ると光の加減で分かる程度だが、一箇所(約5cm×約15cm)だけ光沢がなくなってしまっていることに気付いた。その部分に熱いものを置いたり、ずっと同じものを置いていたりした覚えはない。通信販売会社に申し出て、見に来るように求めたところ、「機動力がなく、対応できない。返品または交換に応じるが、同じ色のものは在庫切れである」と言われ、どうするか迷っている。ウレタン樹脂塗装の光沢がなくなることは一般的なのか、また、このままこたつを使っていくと今後さらに変化することがあるか知りたくて、消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉
⇒お話だけでは実際の塗装面の状態が分からないため、そのようになった原因や今後さらに変化するかどうかも分かりかねます。

7) 芳香剤･消臭剤－5 件

芳香剤･消臭剤の臭いや成分を吸い込むことにより、人によっては体調が悪くなることがありますが、内容成分は製品ごとに異なりますので、詳しくはメーカーにお問い合わせください。なお体調不良については、他の病因なども視野に入れて、まずは不調を感じる部位の専門医にご相談ください。

1. １ヵ月半くらい前から、夫婦ともに咳が出るようになった。内科を受診したところ、「風邪ではない」と言われ、耳鼻咽喉科を受診するよう勧められた。耳鼻咽喉科では「喉が赤くなっている」と言われたが、原因は分からなかった。咳が出るようになる少し前から△△社製の芳香消臭剤(電気式)○○を玄関で使い始めたことを、２週間くらい前に思い出し、○○の使用を止めたところ、二人とも回

復してきた。○○によって他の人に同様の被害が発生していないかどうか、また、これ以上被害者を出さないようにするにはどうすればよいかを消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。なお、△△社に対して治療費等を要求するつもりはない。〈消費者〉

⇒芳香消臭剤の使用後に体調を悪くしたとうったえる相談は当センターに寄せられています。しかし、必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性･客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません。消費者被害の拡大防止のために、メーカーとしての対策を期待するのであればやはり△△社に、また行政としての対策が必要とお考えであれば消費生活センターに報告するのがよいでしょう。ただし、化学物質に対する感受性には個人差もあるため、製品には問題がなくても、使用する人の体質などによって合わない場合もあります。また、メーカー等に報告するにあたっては、○○と症状との因果関係をより明確にしておく方がよいため、耳鼻咽喉科の担当医に芳香消臭剤を使用したことを伝えて、見解を尋ねてみるとよいでしょう。

2. 「△△社の芳香消臭剤(電気式)○○を使用したところ、間もなくして声が出なくなり、喉痛･くしゃみの症状が現れ、２ヵ月の通院治療を要した。△△社に申し出て治療費を要求したところ、『因果関係を示す医師の診断書がないと対応できない』と言われた」という相談を受けた。当センターで同一品および比較対象として他社の製品を調査してみたところ、○○はニオイが強く、また使い勝手が悪い点があると感じた。△△社にそれを伝えたところ、「ニオイの感じ方には個人差がある。同じシリーズで、よりマイルドな香りの製品も製造している。使い勝手については、コストとのバランスがある」との見解であった。そこで、△△社および芳香消臭脱臭剤協議会(http://www.houkou.gr.jp/index.html)に対策を要望する材料として、○○に関する同様の相談事例を調べている。独立行政法人 国民生活センターの『全国消費生活情報ネットワーク･システム』(PIO-NET)には○○に関する相談は登録されていなかったが、化学製品ＰＬ相談センターには寄せられていないか。〈消費生活Ｃ〉

⇒電気式も含め芳香消臭剤による体調不良をうったえる相談は当センターに寄せられています。しかし、必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性･客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません(その代わりに、当センターでは必要に応じて相談者本人に対し、直に消費生活センター等の関連行政機関に報告することをお勧めしています)。(なお、相談者が△△社に治療費を求めるのであれば、○○と症状との因果関係に関する客観的な証明(医師の診断書等)がやはり必要な上、因果関係が明らかになったとしても、化学物質に対する感受性や臭いの感じ方にはやはり個人差があり、製品の品質には問題がなくても使用する人の体質などによって合わない場合もあるため、一概に欠陥が認められるとは限らないでしょう。)

3. 10日前の夕方、左右の腕から手の甲にかけてヒリヒリして赤くなり、ブツブツができた。あせもなどの症状に効く軟膏が自宅にあったので、取りあえずそれを塗っておいた。連休をはさん

で４日後に皮膚科を受診したところ、医師から「あせもではなく、湿疹だろう」と言われ、処方された薬を使用したところ治ってきた。しかし、２日後に、今度は足の甲に同じような症状が現れた。腕などは包帯をしていたため問題がなかった。前回も今回も、症状が出る数時間前に△△社製の布製品用消臭スプレー(ポンプ式)○○を使用していたことから、原因は○○だと思う。自分以外の家族の体には特に異常がないが、自分はスギ花粉に対するアレルギーがある。△△社に申し出て、このようなことになったことについて説明を求めたところ、「体調が悪かったためではないか。製品の安全性は確認している」と言われた。本当に安全性が確認されているのか知りたくて、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。なお、担当医に相談しても、症状の原因は証明してくれないと思うので、相談するつもりはない。〈消費者〉

⇒特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。なお、化学物質に対する感受性には個人差もありますので、症状の原因についてはやはり医師にご相談ください。

4. 別居している娘から、「青いワンピース(綿100%)を購入して１回着用した後、△△社製の布製品用消臭スプレー(ポンプ式)○○をかけたところ、ミストの付着した箇所が水玉模様のようにピンク色に変色し、洗濯しても元に戻らない」と相談された。仕事で忙しい娘の代わりに自分が△△社に申し出たところ、△△社から「○○の残りとワンピースを送ってほしい」と言われた。娘はワンピースの弁償を希望しており、念のため消費生活センターにも相談してみたところ、「△△社はワンピースの弁償に応じないと思うので、○○の残りとワンピースを△△社に送るのではなく、化学製品ＰＬ相談センターに相談して○○の成分とワンピースが変色した原因を調べてもらうように」と言われた。〈消費者〉

⇒当センターでは検査等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。ただし、検査費用はご自身の負担となります。「△△社はワンピースの弁償に応じないと思う」との消費生活センターの発言の根拠は分かりかねますが、まずは娘さんの要望を△△社に伝え、今後の対応についてよく相談されてはいかがですか。

5. 築約９年の家に住んでいる。△△社製の芳香消臭剤(置き型)○○を、２ヵ月くらい前から玄関の出窓のテーブル板の上、およびリビングに設置して使用していた。４日前に、掃除をしていて出窓のテーブル板の上の○○を持ち上げた際、○○の底およびその下のテーブル板に、○○の内容物(ゼリー状)が付着していることに気付いた。そこで、テーブル板を水拭きしたところ、内装用化粧シートが一部(約１cm×約２cm)はがれてしまった。○○の容器に目に見える異常はなく、また、リビングで使用していた○○には異常がなかった。△△社に申し出て、このようなことになった原因を調べるよう要求したところ、「検査するので二つとも送ってほしい。購入

代金は返金する。また、カメラを送るので、化粧シートがはがれたところを撮影して送り返してほしい」と言われ、了承した。一方、○○について同様の相談が寄せられているならば、今後は○○を買わないようにしようと思い、消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒芳香剤等の液状またはゼリー状の製品について、漏れたり、倒すなどして中身がこぼれたりしたという相談は寄せられています。しかし、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性･客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません。

8)　建材－4 件

新築･改築後の住宅などにおいて、化学物質を放散する建材･内装等の使用による室内空気汚染をお疑いの場合は、保健所等に依頼して、室内の化学物質濃度を測定してみることをお勧めします。測定方法や誤差によって若干の数値の変動も考えられますが、厚生労働省が定めている指針値(現時点で入手可能な毒性に係る科学的知見から、人間がその濃度の空気を一生涯にわたって摂取しても、健康への有害な影響は受けないであろうと判断される値)と比較して濃度が高いとき(人によっては、微量の物質に過敏に反応してしまうこともあります)は、どのような建材を使用して、どのような工事を行ったのか、施工業者に問い合わせるなどして汚染原因を特定し、できる限り除去しましょう。原因が特定できない場合や、発生源そのものを除去することが不可能な場合は、とにかく換気を励行してください。また、体調に不調を感じたときは、他の病因なども視野に入れて、まずは不調を感じる部位の専門医にご相談ください。

なお、住宅リフォーム等を業者に依頼する際、“シックハウス”対策などといっても、化学物質に対する感受性や臭いの感じ方には個人差があるため、人によって解釈が異なる可能性もあります。それが何を意味し、何を保証するのかについて、施工業者との契約の際に具体的に確認しておく必要があります。口頭でも契約は成立しますが、後になって「言った」「言わない」というトラブルになることを避けるために、特に重要と思われる事項は契約書面に記しておくのがよいでしょう。施工直後は放散が特に多いため、入居するまでの期間を十分に取り、入居後も引き続きこまめに換気をするよう心がけるとよいでしょう。

1. **新築住宅に入居してから体調を悪くした。建築に使用された建材の成分表を建設業者から入手するので、まずはそれを見て建材の安全性を判断してほしい。〈消費者〉**

⇒化学物質の安全性に関する情報は、国立医薬品食品衛生研究所のホームページに掲載されている国際化学物質安全性カード(http://www.nihs.go.jp/ICSC/)等で調べることができますが、製品に含まれる成分の安全性情報だけをもって、通常予見される使用形態における製品としての安全性を判断できるとは限りません。また、個別の製品の安全性については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる

立場にありません。まずは、建設業者または建材メーカーから詳しい説明を受けてください。

2. 「３ヵ月くらい前に新築注文住宅(木造)の引渡しを受けて、すぐに入居したところ、臭いが強く、夫婦ともに鼻水が止まらない。ハウスメーカーに申し出て、臭いの原因を調査し対策を検討するよう求めたが、『注文通りに“Ｆ☆☆☆☆”(※合板･塗料･接着剤などのホルムアルデヒド放散量について、日本農林規格(JAS)や日本工業規格(JIS)が定めている等級で、放散量が少ない順に“Ｆ☆☆☆☆”から“Ｆ☆”まである)の建築材料を使用したので、この臭いは木材本来の臭いだろう』と言って、相手にしてくれない」という相談を３ヵ月前に受けた。当センターから相談者に対して医師の診察を受けることを勧め、またハウスメーカーに対しては化学物質の室内濃度測定を依頼した。しかし、ハウスメーカーから「測定費用を負担できない」と言われたため、当センターから保健所に相談して、ホルムアルデヒドなど７物質について、居間および居間の押入れの中の濃度測定を１ヵ月前に行った。結果はほとんどが厚生労働省の指針値を下回っていたが、押入れの中のホルムアルデヒド濃度は0.088ppmで指針値(0.08ppm)を超えていた。この結果を当センターからハウスメーカーに報告したところ、押入れの合板を同じ“Ｆ☆☆☆☆”で別のものに一部有償で交換することを提案されたが、それに対して相談者は無償交換を希望している。一方、相談者はホルムアルデヒド濃度が指針値を超えていたことを聞いて寝込んでしまい、内科で鼻水の治療は受けているが、保健所から紹介された専門医にはまだ行っていないとのことだ。ホルムアルデヒド濃度0.088ppmという値について、保健所は「健康への影響は分からない」と言っているが、人体にどの程度の影響を及ぼすレベルなのか。〈消費生活Ｃ〉

⇒厚生労働省の指針値は、「現時点で入手可能な毒性に係る科学的知見から、人間がその濃度の空気を一生涯にわたって摂取しても、健康への有害な影響は受けないであろうと判断される値」です。実際の測定結果は、測定方法や誤差によって若干の数値の変動が考えられるほか、化学物質に対する感受性には個人差もあるため、その結果だけで人体に与える影響の程度について言及することはできません。また、施工直後は化学物質の放散量が多くなりがちですが、換気を続ければ時間が経つにつれ室内濃度は下がってくるものと思われます。ハウスメーカーとの今後の交渉にあたっては、契約通りに“Ｆ☆☆☆☆”の建築材料が使用されているならば債務不履行に基づく請求は難しく、瑕疵担保責任を問うにしてもホルムアルデヒド濃度が0.088ppmであったということが瑕疵と認められるとは限らないことなども考慮しておかれるとよいでしょう。

3. 「築40年の建物内に事業主が借りている部屋で、一人で事務仕事をしていた。５ヵ月くらい前に、その部屋のリフォームが行われ、施工４日後に仕事を再開した際に、まだ溶剤の臭いが残っていた。それから３日くらいして、喉および目の痛み、手のしびれなどの症状が現れた。事業主に事情を説明し、化学物質の室内濃度を測定するよう求めたが、すぐに対応してもらえなかった。そのままの状態で仕事を続けて５日くらい後に、内科を受診し医師にリフォームのことを話したところ、『原因物質を取り除く必要がある』と言われた。夫から事業主に対し強く要求した結果、別の部屋で仕事をすることになった。しかし、その後も症状は続いたので、約半月後

に専門病院を受診したところ、『経過から、化学物質との関連は否定できない』と言われた。一方、施工から40日くらい経ってようやく、問題の部屋において、ホルムアルデヒド、トルエン、キシレン、エチルベンゼンおよびスチレンの濃度測定が行われた。結果はいずれも厚生労働省の指針値以下であった。現在、症状は少しずつ回復しているが、完治はしていない。１ヵ月前に事業主に対し治療費および慰謝料を請求したところ、『家主と直接交渉するように』との返答が３日前にあった。これからどうすればよいか」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒事業主または家主の責任を問える可能性について、一度弁護士等の法律の専門家に相談してみることを、相談者に勧めてみてはいかがですか。

4. **病院を経営している。新築移転して間もない病院のクッションフロア(灰白色)に、ワゴンなどの車輪の跡が黄色くついて取れない。建設会社△△に申し出たところ、「車輪のゴムによって変色したものだ」と言われた。建築施工前に、△△社に病院の様子を見てもらった際、床にワゴンなどを置くことも伝えてあったが、クッションフロア(材質:ポリ塩化ビニル)がゴムで変色する可能性についての説明や注意はされなかった。△△社に対し、床の張り替えに要する費用を支払うよう要求したところ、「全額は負担できない」と言われたが、製造物責任(ＰＬ)法に基づき△△社の責任を問えないのか。〈その他(病院経営者)〉**

   ⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めている法律です。ここでいう「欠陥」とは、「製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」を指し、安全性にかかわらないような品質上の不具合は該当しないとされています。しかし、ＰＬ法の対象とならない場合でも、民法に基づく瑕疵担保責任、債務不履行責任等の要件が満たされていれば、△△社に対して損害賠償を請求できる可能性はあります。契約にまつわる事実関係を整理した上で、弁護士等の法律の専門家に一度相談してみてはいかがですか。

9) 防蟻剤－4 件

> シロアリ駆除剤は、木材や土壌面に浸透して防(殺)蟻バリアを築くことで効力を発揮します。いったん木材や土壌に浸透したものが、長期にわたり大量に空気中に飛散しつづけるのは考えにくいことですが、散布後、日数があまり経過していない状況で、木材や土壌の表面に残ったものが一部飛散し、何らかの物理的要因(床下換気扇による拡散、床隙間からの侵入、床下と床上空気の強制循環など)によって居住空間へ侵入し、それを吸い込み続けた場合、人によっては、頭痛、喉痛、吐き気、むくみ、皮膚湿疹等の体調不良を引き起こすことがあります。

1. **10日前の夜、上腿から腹･背中にかけて紅斑･かゆみが生じ、３日前に皮膚科を受診した。そのときは結び付けて考えなかったが、症状が現れた日に自宅のシロアリ防除処理を行ったことを後から思い出した。これは、家を建ててから20年が経過したため、住宅メーカー(Ａ)による床**

下の点検が行われた結果、「シロアリがいた形跡はあるが、現在は活動していないので心配ない」と言われ、念のために防除処理を依頼し、Ａ社が手配した業者（Ｂ）が施工したものである。今から思えば、そのときに自分以外の家族も「目が重たい」などと言っていた。Ａ社に申し出て事情を説明したところ、先程、Ａ社およびＢ社の担当者が揃って家に来て、施工に使用した薬剤名と有効成分名がＢ社から開示された。自分の症状については「予想もしておらず、この薬剤が原因となることは考えられない」と言われたが、本当にその薬剤が原因ではないのか知りたいので、化学製品ＰＬ相談センターに同様の相談が寄せられていれば参考までに教えてほしい。〈消費者〉

⇒シロアリ駆除等の施工後に体調を悪くしたなどとうったえる相談は当センターに寄せられています。しかし、必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性･客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません。ご自身の症状の原因については、担当医にシロアリ防除処理を行ったことを伝えて、見解を尋ねてみるとよいでしょう。

2. 自宅にシロアリの食害を受けたため、業者に駆除を依頼し、５日前に駆除剤の床下への散布および居室内の柱への注入が行われた。それ以来、部屋の中で臭いがして、夫は「気にするほどではない」と言っているが、自分と子どもは気分が悪く食欲もない。このまま臭いを吸い続けることによって、さらに健康を害することがないか心配だ。施工業者は、人はいいが薬剤についてはあまり詳しくないように見える。また、近所なので苦情を言いにくい。使用された駆除剤の安全性およびそのメーカーの信頼性について、化学製品ＰＬ相談センターで分かれば教えてほしい。〈消費者〉

⇒当センターは、特定の製品の安全性、特定の事業者の信頼性などについてお答えできる立場にはありません。シロアリ防除に関する一般的な情報については(社)日本しろあり対策協会(http://www.hakutaikyo.or.jp/)に問い合わせるとよいでしょうが、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできません。また、健康への影響には駆除剤そのものの安全性だけでなく施工方法も関与するほか、化学物質に対する感受性には個人差もあります。なお、体調不良が長引くようであれば、早めに医師にご相談ください。

3. 隣の○○市の住民から、「３ヵ月前に、自宅にシロアリが発生したため、業者に依頼して駆除を行った。それ以来、部屋の中で臭いがして、自分を含む家族全員が唇にしびれを感じている。生活用水等に利用されている地下水の汚染にもつながるのではないかと心配になり、保健所や市民相談窓口に通報したが、すぐに駆けつけてはくれず、医師の診察を受けて因果関係を明らかにすること、使用した薬剤名等の情報を入手して提供することなどを求められ、納得できない」という相談を受けている。化学製品ＰＬ相談センターで対応してくれるか。〈消費生活Ｃ〉

⇒当センターは民間の機関であり、行政機関等の対応姿勢について関与したり、地域の公衆衛生に携わったりする立場にはありません。○○市においても、全く対応する意思がないとい

うことではないようですが、因果関係等が明確にならないことには、必要な対策について判断がつきかねることもあるかと思われます。できれば貴センターから○○市の担当者に連絡して、相談者とよく話をするように依頼してみてはいかがですか。

4. **２ヵ月前に、隣家でシロアリ駆除が行われた。自分はもともと化学物質に対するアレルギーがあるため、事前に使用する薬剤名を聞き、「差額費用を負担するから、より安全性の高いものに替えてほしい」と隣人に頼んだが、「そこまでする必要はない」と言われた。一方、駆除業者には「駆除を行う日を早めに知らせてほしい」と頼んでおいたのだが、直前まで知らせてもらえなかった。結局、駆除後に自分は体調をくずし、アレルギーの担当医に勧められてしばらく避難することにした。２週間後に家に戻ってみたところ、再び体調をくずし、大学病院に救急搬送された。それからもホテルや実家を転々としつつ、各滞在先の病院で治療を受けて、ようやく回復してきたところである。駆除に使用された薬剤について、使用を規制するなどの政策を検討してほしいと思い、消費生活センターに今回の一件を報告したところ、「重大事故ではないので受け付けられない」と言われ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒当センターは民間の機関であり、政策等に直接関与できる立場にはありません。消費者安全法(平成21年9月1日施行)では、消費者の生命または身体に対し、死亡、30日以上の治療を要する負傷･疾病などの重大な被害が発生した「消費者事故等」を、「重大事故等」と定義しています。しかし、「重大事故等」に該当するか否かにかかわらず、消費者からの事故情報の通知先は、消費者庁(平成21年9月1日設立)または最寄りの消費生活センターとされていますので、お手数ですが消費生活センターに再度連絡するか、消費者庁にご連絡ください。

10) 防虫剤－4 件

1. **１年３ヵ月くらい前に、築50年の家から新築住宅(木造２階建て)に転居した。新居は“シックハウス対策”を考慮した高断熱高気密住宅で、各部屋に24時間換気システムが設置されているのだが、入居後、目がシバシバして、何となく空気が重いように感じていた。入居して半年くらいしてから、目がチカチカして痛みを感じるようになった。眼科を受診したがなかなか原因が分からず、３件目の眼科で「“シックハウス症候群”ではないか」と言われた。また、同居している兄も目がシバシバして顔が痛いとうったえ、こちらは神経内科で三叉神経痛と診断された。そこで、住宅メーカーに相談して、室内の３箇所においてホルムアルデヒドなど７物質の濃度を１ヵ月前に測定してもらった。その後、測定結果を待たずして空気清浄機３台を設置したところ、症状が緩和された。測定の結果は、ほとんどが厚生労働省の指針値を大きく下回っていたが、パラジクロロベンゼンが指針値(240μg/m3)の約6～12倍の濃度で検出された。思い当たる原因として、座布団や古布を入れた段ボール箱を納戸に収納してあるほか、引越しの際に衣類を収納ケース(段ボール製)約50箱に入れて、いずれはクローゼットに収納するつもりで取りあえずそのまま部屋に置いてあり、そのいずれにも衣類用防虫剤(パラジクロロベンゼン)**

を入れていた。それぞれの箱やケースの中での使用量は表示されている標準使用量を守ったが、合わせると相当の量である。そこで、保健所に相談し、その指示に従い防虫剤を取り除いたところ、自分も兄も体調が回復してきた。使用した防虫剤には、高気密住宅で使用する場合の注意が表示されておらず、他の人が同様の被害を受けないようにするために表示を改善するよう防虫剤のメーカー△△に求めたが、応じてくれなかった。納得できなかったので、保健所に相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒今のお話だけでは、製品表示全体の内容や表現、高気密住宅でなければ同様のことが起こらなかったのか等が不明であり、また、保健所が何を期待して当センターを紹介したのか分かりかねますが、当センターは特定の商品の表示について具体的に関与できる立場にはありません。伺ったご要望を当センターから△△社または日本繊維製品防虫剤工業会(http://www.bouchuko.org/)にお伝えすることはできますが、ご自身からも直に申し出られるとよいでしょう。(なお、環境省の「化学物質ファクトシート」(http://www.env.go.jp/chemi/communication/factsheet.html)によると、「家庭でパラジクロロベンゼンを成分とする衣類防虫剤やトイレ防臭剤などを使用する例は少なくありませんが、これらから室内空気中に放出されるパラジクロロベンゼンは、使用状況や住居構造などによっては高い濃度に達することがあります」とのことです。)

2. 「隣家のベランダに虫よけが吊るされており、その臭いで気分が悪くなる。薬局で同じものを探したところ、△△社製の○○であることが分かった。包装に“無臭”と表示されていたので、どういうことか△△社に問い合わせたところ、『無臭ではないが、人体に影響はない』と言われた。無臭ではないのに、“無臭”と表示しているのはおかしいのではないか」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒“無臭”と表示しているにもかかわらず実際には無臭ではないという場合には、不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)上の不当表示(実際のものに比べ著しく優良であると一般消費者に誤認される表示)に該当する可能性もあります。「無臭ではない」との発言の真偽について、△△社に確認してみてください。(なお、臭いの感じ方や化学物質に対する感受性には個人差もあるため、製品には問題がなくても、使用する人の体質などによって合わない場合もあります。)

3. １週間くらい前に、ディスカウントショップで△△社のダニよけスプレー(ポンプ式)○○を購入し、何度か使用した後、仏壇に乗せたノート型パソコンの上に置いていた。多少は中身が残っていたはずなのに、３日前に使おうとしたら空になっていて、パソコンの天板がわずかに変色し、仏壇の上部および側面も汚れていた。○○の内容液が漏れたのだと思い、パソコンの状態を調べたところ、起動しなくなっていた。なお、○○の容器に目に見える異常はなく、○○の使用中に感じたような臭いを部屋で感じたことはなかった。△△社に申し出たところ、明日、状況を確認に来ることになり、その際に○○を回収したいと言われている。自分としては、△△社に対しパソコンの修理と仏壇の汚れの除去を要求するつもりであるが、△△社の対応に納得できなかった場合に、現物を渡してしまっていると不利になるのではないか。〈消費者〉

⇒○○に何らかの欠陥(設計上、製造上、指示･警告上)があり、かつ、その欠陥とパソコンの故障などとの間に因果関係があると認められた場合には、△△社に対し製造物責任(ＰＬ)法に基づく損害賠償を請求することができます。ただし、欠陥や因果関係を立証する責任は原則として被害を申し立てる側にあります。そのための検査等をご希望であれば、独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。ただし、検査費用はご自身の負担となります。また、容器の原料や加工工程も視野に入れて検査するとなると、やはりそのメーカー等でなければ分からない点もあると思われます。まずは、△△社に要望を伝えた上で、今後の対応についてよく相談されてはいかがですか。

4. **法事で行った墓地に蚊が多かったので、親戚が気を利かせて、△△社製の虫よけ剤(スプレータイプ)○○を足元にかけてくれたのだが、風が吹いていたため肩や背中の方にもかかってしまい、着ていた洋装喪服(ポリエステル100%)が白くなってしまった。自分はクリーニング業を営んでおり、ドライクリーニングと水洗いとを試したが元に戻らなかった。△△社に問い合わせたところ、「本来は衣類にかけるものではない。クリーニング業者が回復できないものを、当社ではどうしようもない」と言われた。しかし、何とか元に戻す方法はないかと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

   ⇒虫よけ剤が衣類等にかかると、虫よけ剤の成分、衣類等の材質などによっては、シミになったり変質したりする可能性があります。しかし、当センターも、衣類のお手入れの方法等について、詳しい情報は持ち合わせておりません。

11) その他－4 件

1. **「10ヵ月前から、目の痛み、頭痛、吐き気などの症状が続いている。自分は集合住宅の３階に住んでおり、当家のベランダの真下にあたるところに共同菜園が設けられている。その菜園に10ヵ月前および4ヵ月前に培養土が追加されたので、それが症状の原因ではないかと思う。ベランダ側の窓を閉めても症状は治らないが、ベランダと反対側の共有廊下に出ると治る。自分は、２年くらい前に専門病院で“化学物質過敏症”と診断され、現在も別の病院のアレルギー科で治療を受けている。その担当医に培養土のことを話したところ、『使用された培養土の肥料成分が分かれば、治療方針を立てる参考になる』と言われたので、菜園で使用された培養土○○について調べた。しかし、肥料成分は表示されておらず、販売元を通じてメーカーに肥料成分を開示するよう要望しても応じてもらえなかった」という相談を受けた。当センターから相談者に対して、治療のために成分情報が必要であることを担当医から直接メーカーに説明して開示してもらうことを勧めた。しかし、その後、「担当医から問い合わせても開示してもらえなかった」との連絡があった。○○の肥料成分について、化学製品ＰＬ相談センターで分かれば教えてほしい。また、**

培養土の肥料成分の表示について、法律では定められていないのか教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉

⇒当センターは特定の製品に関する情報は把握しておらず、またお答えできる立場にもありません。肥料取締法では、肥料そのものについては表示すべき事項を定めていますが、培養土の肥料成分については同法の対象としていません(詳しくは同法を所管する農林水産省にお問い合わせください)。法律による開示義務がない場合、開示を強制することは難しいでしょうが、貴センターからも開示を要請してみてはいかがですか。また、今後の治療方針について、医師と再度相談してみるよう、相談者にお伝えください。

2. ８ヵ月くらい前に、当時の職場(△△社)において、アロマオイルを使用するサービスの開発が行われていた。自分はその担当ではなかったが、部屋がつながっていたのでアロマオイルの香りが流れてきて、咳が出て呼吸が苦しく、腹部が膨れるなどの症状が現れた。病院で診察を受けた際にアロマオイルのことを話したところ、喉の症状については「刺激物の影響を受けている。アロマオイルが原因だろう」と言われ、腹部の症状については検査を受けたが分からなかった。職場の責任者に申し出て、アロマオイルの使用の中止を求めたが応じてくれず、結局４ヵ月前に労働契約を打ち切られた。その後、喉の症状は治まったが、腹部の症状はまだ続いている。今後、△△社に補償を求めたいので、腹部の症状がアロマオイルによるものかどうか教えてほしい。〈事業者〉

⇒当センターは医療機関ではないため、症状の診断や原因の特定はいたしかねます。症状の回復に向けた今後の治療方針のこともありますので、担当医の見解を再度ご確認ください。また、△△社に対する補償請求に関しては、弁護士等の法律の専門家に一度相談してみてはいかがですか。

3. 「１ヵ月くらい前に、美容院でヘアカラーリングの施術を受けた。その際、美容師から勧められて頭皮にアロマオイルを付けてもらった瞬間に熱く感じたため、すぐにシャンプーで洗い流してもらった。その２日後に自宅で洗髪していたところ、相当量の髪が抜けたので、さらに２日後に皮膚科を受診し、美容院での出来事について話した。医師から『円形脱毛症だが、原因は特定できない』と言われ、現在も治療中である。自分としてはアロマオイルが原因だと思ったので、美容院に申し出た。しかし、美容院は『アロマオイルは薄めて使用した』と言って、責任を認めない」という相談を受けている。参考情報を集めているので、化学製品ＰＬ相談センターに、アロマオイルによって頭髪が抜けたという相談が寄せられていれば教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉

⇒アロマオイルによる体調不良や皮膚障害をうったえる相談は寄せられています(ただし、必ずしも因果関係は定かではありません)が、頭髪が抜けたというものはありません。

4. 果物栽培農家から、「業者に依頼して防風ネットを設置した。その防風ネットが不良品であった。防風ネットの製造業者名を施工業者に問い合わせているところである」という相談を受けている。不良品の問題なので“ＰＬセンター”で対応してほしいのだが、化学製品ＰＬ相談センターにまわしてよいか。〈消費生活Ｃ〉

⇒当センターは防風ネットに関する専門的知見は持ち合わせておらず、また、今のお話だけで

は相談者本人が具体的に何を希望しているのかも不明であり、当センターで十分な対応ができるか分かりかねます。まずは、相談者が貴センターに相談した目的を確認する必要があるでしょう。(なお、一般に“ＰＬセンター”では不良品などの品質に関する相談も受け付けていますが、製造物責任(ＰＬ)法そのものは、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めている法律です。今のお話だけでは製品不良の内容等の事実関係が不明ですが、安全性に無関係な品質･性能の瑕疵については、同法は適用されません。)

12) 金属製品－1件

1. **使用しているフライパンのフッ素樹脂加工がはがれてきた。料理に混ざって食べた場合の安全性について知りたい。〈消費者〉**
⇒一般に、フッ素樹脂は、食べても腸内で吸収されることなく、そのまま排泄されます。フッ素樹脂製品一般の情報については、日本弗素樹脂工業会(http://www.jfia.gr.jp/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができないため、当該フライパンの安全性についてはそのメーカー等にお問い合わせください。

2. **使用しているフライパンのフッ素樹脂加工がはがれてきた。料理に混ざって食べた場合の安全性についてメーカーに問い合わせたところ、「問題はない」と言われた。しかし、本当に問題がないのか、第三者の見解を聞きたい。〈消費者〉**
⇒一般に、フッ素樹脂は、食べても腸内で吸収されることなく、そのまま排泄されます。フッ素樹脂製品一般の情報については、日本弗素樹脂工業会(http://www.jfia.gr.jp/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできません。

3. **半年くらい前に、夫が100円ショップで外国製の鍋(アルミニウム製、直径16cm)を購入してきた。それ以来ほぼ毎日、この鍋を使って水道水を沸かし、その湯を使って、別の容器で昆布だしをとっていた。１ヵ月くらい前に、この鍋の喫水線(水面が接していた部分)付近が灰色に変色していることに気付き、洗剤で洗ったが取れない。変色した理由、およびこの鍋で沸かした湯の安全性について教えてほしい。〈消費者〉**
⇒当センターは、特定の製品に関するご質問にお答えできる立場にはありません。アルミニウムに関する一般的な情報については(社)日本アルミニウム協会(http://www.aluminum.or.jp/)に、またアルミニウム製品に関する一般的な情報については一般社団法人 軽金属製品協会(http://www.apajapan.org/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー、輸入業者等でなければ責任を持って答えることはできません。

13) 工業薬品－3 件

1. 当社が製造した化学品を取り扱っていたユーザーが、中身を早く取り出そうとして容器(18Lの天板固着式ペール缶)に窒素ガスで圧力を加えたところ、容器が飛んで頭部に当たり亡くなるという事故が発生し、警察による捜査も行われている。今後の対応について社内で検討する参考として、同様の事故に関する相談が寄せられていれば教えてほしい。〈事業者〉
⇒当センターでは受付事例がありません。

2. 金属加工業を20年くらい営んでいる。切削油は商社を通じて購入しており、10ヵ月くらい前に、生産能力向上のために、今まで使用していたＡ社の切削油からＢ社の切削油に替えた。その翌月くらいから、自分を含む当社の従業員６人のうち、３人に重度の、２人に軽度の、全身の紅斑と痛みの症状が現れた。５人全員が同一の病院３箇所をまわって診察を受け、その際に切削油を変更したことを話したところ、そのいずれの病院の医師からも「全身症状を呈していることから、切削油を吸入したことが原因としか考えられない」という旨の見解が示された。そこで、４ヵ月くらい前からＡ社の切削油に戻したところ、それからは症状が改善されつつある。一方、８ヵ月くらい前にＢ社に申し出たところ、同社の社員が来て現場を確認し、「換気が十分ではない」と言われた。当社では、切削機の上部に一部を除き囲いを設けて自動運転しているが、囲いの外にある机に切削油ミストが付着していることもある。局所排気装置は設置していないが、作業場の換気扇は作動させている。材料の取付けなどのために作業員が囲いの中に入る場合には、保護手袋と直結式マスク(有機ガス用)を着用している。切削油には、「吸入してはいけない」との注意表示は記載されていたが、製品安全データシート(ＭＳＤＳ)は添付されていなかった。また、問題発生後に当社の方から要求して提供されたＭＳＤＳには、成分について「公開しない」と記載されていた。その後、Ｂ社が契約している損害保険会社を通じて依頼された第三者機関によって切削油の成分等の検査が行われ、その検査の結果報告書が２ヵ月くらい前に届いた。報告書には検出された物質の含有量までは記載されていなかったが、その物質についてインターネットで調べてみたところ、「皮膚に付着すると発赤する」旨の情報があった。１週間くらい前にＢ社から、「切削油が何らかの影響を及ぼしたものと推定されるが、因果関係は明確でない」、「製品の特性を把握し、使用者自身で事故を防ぐことができたのではないか」などと記載された回答書が届いた。しかし、当社としては、Ｂ社に対して損害賠償を請求したいと思っている。そこで、製造物責任(ＰＬ)法の考え方について行政書士に相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉
⇒ＰＬ法では、製造物の欠陥(設計上、製造上、指示･警告上)によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合、その製造物の製造業者等は被害者に対して損害を賠償する責任があるとしています。例えば、取扱い上の注意に関する情報がラベル表示やＭＳＤＳによって適切にユーザーに提供されていなかったという場合には、指示･警告上の欠陥があるとして、Ｂ社に対しＰＬ法に基づく損害賠償を請求できる可能性があります。ただし、業務用製品の場合には、情報提供が適切であったか否かの判断要素として、ユーザーに対して期待される専

門知識も考慮される可能性があるでしょう。しかし、当センターは当該切削油の欠陥の有無について判断できる立場になく、最終的な判断は法的な場に委ねられますので、一度弁護士等の法律の専門家に相談してみてはいかがですか。

3. **月に一度の情報処理業務に使用しているコンピュータ周辺機器がある。その機器を購入したのは10年くらい前で、付属品の溶剤(500ml入り)が、用途不明で使用されないまま、機器の横にずっと置かれていた。先週の金曜日の時点では特に異常はなかったのだが、今朝(月曜日)出勤して異臭に気付き、溶剤が漏れてほとんど空になっていることが分かった。すぐに窓を開けて換気をし、漏れた溶剤は同僚がティッシュペーパーで拭き取った後、手をよく洗った。容器(ブリキ缶)を見ると底が錆びているが、どこから漏れたのかは分からない。今のところ特に体に異常はないが、この溶剤の成分の安全性、および溶剤が染みこんでいるティッシュペーパーの廃棄方法を教えてほしい。〈その他(健康保険組合)〉**

⇒当該成分そのものの安全性に関する情報は、国立医薬品食品衛生研究所のホームページに掲載されている国際化学物質安全性カード(http://www.nihs.go.jp/ICSC/)等で調べることができます。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできませんので、機器の購入元または溶剤のメーカーが分かれば、そちらにお問い合わせください。分からなければ、廃棄方法については自治体の廃棄物担当の課に事情を説明して相談してみてください。

14) 除湿剤－3 件

除湿剤(タンクタイプ)にたまった液体には塩化カルシウムが溶けているため、こぼれるなどして周囲のものに付着してしまうと、シミになったり、皮革製品や絹製品の場合には縮んで硬くなったりすることがあります。また床や棚などの木製品に染み込んでしまうと、表面を拭いてもなかなか乾きません。容器が割れたり倒れたりして液が漏れたりこぼれたりすることのないよう、除湿剤を落としたりぶつけたりしないように注意して、設置する際は安定した平らなところを選びましょう。

1. **４ヵ月くらい前に100円ショップで除湿剤(タンクタイプ)４個を購入し、出窓(はめ殺し)のテーブル板の上、押入れの中などに置いて使用していた。１ヵ月くらい前に、掃除をしていて、出窓のテーブル板の上の書類が濡れていることに気付いた。除湿剤の内容液が漏れていたらしく、容器の中がほとんど空になっていたが、テーブル板は水分が染みこまない材質のため、拭き取ることができた。他の３箇所を確認したところ、２箇所については問題がなかったが、押入れの中で使用していた除湿剤が、やはりほとんど空になっていて、ストーブを入れた段ボール箱などが濡れていたほか、押入れの床板にも染みこんでしまったようだ。漏れた除湿剤の容器(材質:ポリプロピレン)には、いずれも目に見える傷や孔はない。このままでは気が治まらないの**

で、除湿剤のメーカー△△に、押入れの床板の修復と慰謝料を要求したいと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒まずは、△△社に被害内容等を申し出て、要求を伝えてみてください。（なお、除湿剤(タンクタイプ)にたまった液体には、塩化カルシウムが溶けています。塩化カルシウム水溶液は弱アルカリ性で、人によっては手荒れ等の原因となるほか、皮膚に接触したまま長時間放置すると化学やけどを起こす恐れがあります。漏れた液を処置する際には炊事用手袋等のご使用をお勧めします。）

2. **「１ヵ月半くらい前に100円ショップ（Ａ）で購入した除湿剤（タンクタイプ）を、押入れの上段に置いて使用していた。４日前に、除湿剤の内容液が漏れて、押入れの上段に置いていた布団袋と人形を入れた木箱、押入れの下段に置いていた布団と木製整理棚が汚れていることに気付いた。Ａ社に申し出て補償を要求したところ、『輸入元（Ｂ）と交渉してほしい』と言われた。そこで、Ｂ社に補償を要求したところ、『検査するため、現物を送ってほしい』と言われたので送った。その後、Ｂ社から、『補償の対応には限界があり、お答えできません』と書かれた文書とともに、現物が返されてきた。どういうことか電話で問い合わせたところ、『検査の結果、どこかにぶつけたと思われる衝撃痕が容器に認められたが、それだけでは補償に応じられない。当社の製造上の責任が消費生活センターによって証明されたならば、保険で対応する』と言われた」と言って、現物を持って相談に来た消費者がいる。現物を確認したところ、容器（材質：ポリプロピレン）の底の角に約３cmの割れが認められた。これからＢ社に事情を確認するつもりだが、除湿剤の容器の強度に関する基準はあるのか。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒家庭用除湿剤については、日本工業規格(JIS)によって品質(容器の強度など)、試験方法などが規定されています(ただし、JISそのものは強制法規ではありません)。なお、保険金の支払い対象となるか否かは保険会社と保険加入者との間の契約によるので、被害者に対する賠償責任の有無とは別の問題です。

3. **△△社製の除湿剤（タンクタイプ）から内容液が漏れてハンドバッグ２個がダメになってしまった。ハンドバッグの補償等を要求するつもりはないので面倒なことになるのは嫌なのだが、一応△△社に報告しておく方がよいのだろうか。〈消費者〉**

   ⇒△△社に報告すれば、必要な対策を講じることに役立つでしょうが、そのためにはやはり事実関係をいろいろと確認されることになるでしょう。また、場合によっては液漏れした除湿剤を送るよう依頼される可能性もあるでしょうから、それがご面倒であれば、液漏れした除湿剤を購入した店に持ち込んでみてはいかがですか。

15) 石油･灯油－3 件

1. **３ヵ月くらい前に中古自動車（高オクタン価ガソリン仕様）を購入した。１ヵ月半くらい前に、いつも利用しているガソリンスタンドで、その車に高オクタン価ガソリンを給油し、500mlほど**

走行して帰宅した。翌日、エンジンの調子が不安定になった。整備工場に車を持ち込み、自分も立ち会っていろいろと調べてもらったところ、最終的にガソリンをいったん抜いて同じブランドのガソリンを入れ直したら改善されたことから、「ガソリンが原因だったのではないか」と言われた。そこで、給油したガソリンスタンドに事情を説明し、抜き取ったガソリンの一部を検査してもらったところ、「水分が多く、ガム質が通常の３倍含まれ、鉄粉が混入していた」とのことであった。ガソリンが原因であるならば、整備工場に支払った代金を、製造物責任（ＰＬ）法に基づきガソリンスタンドに要求できないか。〈消費者〉

⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めている法律で、ここでいう「製造業者等」には、単なる販売業者は原則として含まれません。しかし、ＰＬ法の対象とならない場合でも、民法に基づく瑕疵担保責任、債務不履行責任等の要件が満たされていれば、ガソリンを販売したガソリンスタンドに対し、それぞれの責任に基づく損害賠償を請求できる可能性はあります。まずは、整備工場に「ガソリンが原因だったのではないか」との根拠について合理的な説明を求めるとともに、ガソリンに「水分が多く、ガム質が通常の３倍含まれ、鉄粉が混入していた」ことに対するガソリンスタンドの見解を尋ねてみてください。また、参考までに、中古自動車の販売店にも見解を尋ねてみるとよいでしょう。

2. **「11年前に当時新車で購入した自家用車に、４日前に不具合が発生した。整備工場で調べてもらったが原因が分からず、最終的にガソリンを入れ替えたら改善されたことから、２週間くらい前に給油したガソリンに問題があったのではないかと思う。抜き取ったガソリンの一部を保管してあるので、有料でも構わないから分析してくれる機関を紹介してほしい」という相談を受けている。化学製品ＰＬ相談センターで分析をしてくれるか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒当センターでは分析等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。ただし、車のガソリンタンクから抜き取ったガソリンに何らかの問題があったとしても、ガソリンスタンドが販売したときの状態とは既に異なっている可能性があります。今のお話だけでは、車の不具合の内容、相談者が分析の結果に基づき何をしたいと考えているのか等が不明ですが、国税庁が「不正ガソリン110番」窓口を設置しています(http://www.nta.go.jp/shiraberu/ippanjoho/pamph/kansetsu/6185/index.htm)ので、必要であれば、最寄りの国税局に連絡するよう相談者に勧めてみてはいかがですか。

3. **「昨年、石油ストーブを購入し、暖房シーズン終了後は芯の空焼きを行ってから収納した。５週間くらい前に、そのストーブの使用を再開することにした。最初に、ポリタンク（灯油用）に残っていた昨シーズンの灯油を給油して使用したが、そのときは特に異常はしなかった。昨シーズンの灯油を使い切った後、空になったポリタンク２個を持って近所のガソリンスタンド（Ａ）に行**

って灯油を購入し、それを給油してストーブを使用したところ、異臭がした。妻も『臭いがおかしい』と言うので、ストーブ内の灯油をポリタンクに戻した。別のポリタンクを用意し、別の元売系のガソリンスタンド（B）で灯油を買ってきて給油し、ストーブを使用したところ、異臭はしなかった。そこで、Ａ店に申し出て灯油の返品を要求したのだが、燃焼中の異臭について信じてもらえない。灯油に問題があることをＡ店に示したいので、無料で検査してくれるところを紹介してほしい」という相談を受けている。当センター（市区町村）でも、また都道府県の消費生活センターでも、検査業務は行っていないのだが、どこか検査してくれるところはないか。〈消費生活C〉

⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されていますが、検査費用は依頼者本人の負担となります。また、相談者がポリタンクに保管している灯油に問題があったとしても、Ａ店が販売したときの状態とは既に異なっている可能性があります。

16)　プラスチック製品－3 件

1. **包装資材の卸売業者で発注を担当している。当社では、かねてより食品加工会社△△にポリエチレン製の袋（240×330㎜）を卸しているが、先日、△△社から、「酢酸（100％）を入れたところ、フィルム（厚さ20μ）の融着箇所が破れて中の酢酸が従業員の足にかかり、化学やけどを負った。今まではそのようなことはなかった」として、治療費と休業補償を要求された。半年くらい前に、この袋のメーカーを替えた際、営業担当者から△△社にどのように説明したかは確認していないが、製造物責任（ＰＬ）法上はどのように考えられるか。〈事業者〉**

   ⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めている法律で、ここでいう「製造業者等」には、単なる販売業者は原則として含まれません。しかし、ＰＬ法の対象とならない場合でも、民法に基づく瑕疵担保責任、債務不履行責任等の要件が満たされていれば、それぞれの責任に基づく損害賠償を請求される可能性はあります。貴社と△△社、袋のメーカーそれぞれとの間で交わされた購入仕様書等、契約にまつわる事実関係を踏まえて、一度弁護士等の法律の専門家に相談してみてはいかがですか。

2. **「４ヵ月くらい前に、妻が、趣味で集めてきた洋服（約30点）をハンガー（プラスチック製）にかけてクローゼットに整理･収納した。ハンガーは、100円ショップ（A）で５本セットで販売されていたもので、赤と青との２色を合わせて10セット購入して使用した。１週間くらい前に、赤いハンガーからすべり落ちていた洋服をかけ直そうと取り上げた際、ハンガーと接触していた部分が赤くなっていることに気付いた。他の洋服も調べてみると、赤いハンガーを使った洋服（約20点）がすべて同じように赤くなっており、生地の薄いものは表から見ても分かるほどであった。Ａ社に申し出たところ、翌日、同社の職員が来てハンガーおよび赤くなった洋服のうちの３点**

を持ち帰り、その後、『クリーニング代を負担する』と連絡があった。しかし、それだけでは不満なので断ったところ、『ハンガーのメーカー（Ｂ）は責任を認めていないが、当社（Ａ）とＢ社との連帯で２万円まで負担する』と言われた。それも不満なので断ったところ、『消費生活センターが賠償額を査定するのであれば、それに応じる』と言われたので、賠償額を査定してほしい。また、今後の交渉材料として、有料でも構わないからハンガーを検査して因果関係を調べておきたいので、検査機関を紹介してほしい」という相談を受けている。賠償額の査定については、当センターでは行っていない旨を相談者に説明した。ハンガーの検査については、化学製品ＰＬ相談センターで対応してもらえないか。〈消費生活Ｃ〉

⇒当センターでは検査等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。なお、賠償額の査定については、弁護士等の法律の専門家に相談してみるのもよいでしょうが、一般的には、物品の損傷の場合は原状回復が原則で、原状回復が不可能な場合に限り、実際に受けた損害の部分に相当する新品または金銭によって補償されます。衣類の賠償金については、物品の再取得価格(事故発生時における同一品質の新品の市価)に、平均使用年数(一般的に何年着用できるか)や購入時からの経過月数に応じて定められた一定の割合を乗じて算定される「クリーニング事故賠償基準」(クリーニング業界の自主基準)が、一つの目安とされています。

3. **「２週間くらい前に、釣具店でクーラーボックスを購入した。店頭では気付かなかったが、家に帰って開けてみたら鼻につくような臭いがした。３日間ほどフタを開けた状態で置いておいたが臭いは改善されず、飲食物を入れるものなので安全性が懸念される。メーカーの発言は信用できないので、検査してくれる第三者機関を紹介してほしい」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。ただし、検査費用は依頼者本人の負担となります。また、どのような成分が含まれているかが分からず、対象物質が特定できないまま漠然と分析するのは極めて困難と思われます。臭いの感じ方には個人差もありますが、食品を入れる目的での使用に耐えないほどの臭いがするという場合には、交換や返品等を販売店に要求できる可能性もあります。まずは販売店に申し出て臭いを確認してもらい、その原因、製品としての安全性等について、販売店からメーカーに問い合わせてもらうとよいでしょう。

17) 不明－3件

1. **「冷蔵庫の外側、台所の床(木製フローリング)および流し台のシンク(ステンレス製)についた傷を**

修復するために、４週間前に３日間にわたり、ホームヘルパーに手伝ってもらいながら自動車塗装研磨用コンパウンドで磨いた。その途中、シンナーのような臭いが気になって、それがなかなか消えないため、次に台所用クレンザーを使って磨いた。その翌日から、自分は目がチカチカし、喉がピリピリしたため、かかりつけの医師に診てもらった。ホームヘルパーは特に体に異常はないようだ。使用したクレンザーには“まぜるな 危険”との表示がないが、問題はないのか」という相談を受けている。“まぜるな 危険”の表示基準について教えてほしい。〈消費生活C〉

⇒“まぜるな 危険”の表示は、家庭用品品質表示法に基づき、「合成洗剤」、「住宅用又は家具用の洗浄剤」、「衣料用、台所用又は住宅用の漂白剤」および「台所用、住宅用又は家具用のクレンザー」のうち、定められた方法による塩素ガス発生試験で1.0ppm以上塩素ガスを発生するものを対象に義務づけられているものです。詳しくは、同法を所管する消費者庁にお問合せください。なお、今のお話だけでは体調不良の原因は分かりかねますが、自動車塗装研磨用コンパウンドを使用して台所や住宅などを磨くことは、用途外使用にあたります。メーカーの意図しない用途･用法での使用は、一般的には安全であるとの保証はないため、控えた方がよいでしょう。

※ ちょっと注目「洗浄剤等の“まぜるな 危険”の表示」(P. 116)もご覧ください。

2. **２週間くらい前に、台所の水栓に付着していたカビのような汚れを除去するために、台所用塩素系漂白剤、塩素系カビ取り剤、消毒用エタノールなどを使用していたところ、家の中のもの(流し台、ドア、洗面器、ゴミ袋など)が黄色くなった後に青くなってサビのようなものが付着し、それらに触れると皮膚がしびれて火傷のように赤くなった。医師の診察を受けたが、自分の話を信じてくれず、塗り薬は処方してくれたが、原因を踏まえた治療をしなければ治りようがないと思う。水栓に使用した各製品のメーカーや保健所にも相談したが、まともに取り合ってもらえなかった。〈消費者〉**

   ⇒お話だけでは皮膚の症状の原因や家の中のものが黄色くなった後に青くなってサビのようなものが付着した原因は分かりかねますが、そのうちのどれかをポリ袋等に入れて持参の上で、担当医と今後の治療方針について相談してみてはいかがですか。(なお、塩素系の漂白剤、カビ取り剤等は、アルカリ性の状態では安定ですが、酸性洗浄剤と同時に使用するなどして液性が少しでも酸性に傾くと有毒な塩素ガスを発生することにも注意する必要があります(これらの製品には『まぜるな危険』と表示されています)。)

3. **浴室の天井と白壁にカビが発生したため、洗浄業者に依頼して、２ヵ月前にカビの除去･防カビ等を行った。業者が「１週間くらいは臭う」と言っていたが、１週間を過ぎても臭い続けた。夫と子どもも「臭いを感じる」と言うので、どのような薬剤を使用したか業者に問い合わせたところ、「カビ取り剤、中和剤、浴室用洗浄剤および防カビ剤を使った」とのことであった。自分で水洗いを２回やってみたが効果がなく、１ヵ月くらい前に業者が中和剤を散布して洗浄してくれた。しかし、それでも臭いが気になるので、10日くらい前に再度、業者に来てもらったところ、「若干の臭いが残っているが、これ以上は対応できない」と言われた。自分としては臭いが**

気になって仕方がなく、何か人体に有害なガスが出ているのではないかも心配なので、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒臭いの感じ方には個人差もあるため、お話だけでは浴室の状況などが分かりかねます。保健所等に相談するなどして、臭いに対する第三者の見解を確認し、それにもとづいて対策等について洗浄業者とよくご相談ください。人体への影響については、使用された薬剤の成分を踏まえた安全性等を、洗浄業者を通じて各メーカー等にお問い合わせください。

18) オートケミカル―2 件

1. 「３ヵ月前に、Ａ社系列のガソリンスタンドで勧められて、Ａ社のグループ会社であるＢ社のエンジンオイル添加剤〇〇を入れた。その１ヵ月くらい後に、エンジンの回転数が上がらなくなった。車の修理業者に相談したところ、『添加剤が悪い』と言われた。そこで、Ｂ社に申し出て、〇〇を分析し原因を調べるよう要求したが、『これまでに150万本以上の〇〇を製造･販売したが、今までにそのようなトラブルはなく、〇〇が原因でそのようなことが起こることはあり得ない』と言われた。しかし、このままでは車の他の部分に影響が及んでいるのではないかと心配である」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉

   ⇒まずは当該修理業者に「添加剤が悪い」との発言の根拠を確認して、必要であれば、車の他の部分に問題が生じていないかを修理業者または自動車ディーラー等に調べてもらうように、相談者に勧めてみてはいかがですか。

2. 当社の車用芳香剤について、社員から「３週間くらい前に、お客様から『車内で使用していたところ、ダッシュボードの表面がザラザラになった』という苦情を受けた。お詫びと注意表示の説明に伺ったが納得してもらえず、ダッシュボードを修理するよう要求された」との報告があった。詳細は把握していないが、今後お客様にどのように対応したらよいか。〈事業者〉

   ⇒どのようなタイプの芳香剤を車内のどこでどのように使用していたのか、担当者が何についてお詫びをしたのか、注意表示に何を書いてあるのかなどをお話しいただけないと事実関係が分かりかねますが、その芳香剤に製造･設計上の欠陥が認められたり、注意表示が不十分であったりした場合には、貴社の製造物責任が問われる可能性もあるでしょう。まずは、社員に詳しい事実関係を確認した上で、貴社としての対応を検討されてはいかがですか。

19) 紙製品―2 件

1. 「１ヵ月くらい前に顔に湿疹が出て、皮膚科でアレルギー性皮膚炎と診断された。処方されたステロイド外用剤を使用したところ治ってきたが、１週間くらい前に目の周りが赤くなって、かゆみが生じた。３年くらい前から、メイク落としシートの代わりに△△社製の赤ちゃん用おしり拭き〇〇を使用しているので、それが原因ではないかと思い、〇〇の使用を止めたところ、

症状が治まった。△△社に対して補償を求める気はないが、そのようなものが乳児用として販売されていて問題がないのか心配になり、△△社に問い合わせたところ、『厚生労働省の認可を得ているので問題はないはずだ』と言われた。本当に問題ないのか」という相談を受けている。当センターとしては、○○そのものの安全性よりも、おしり拭きをメイク落としに使用することの方に問題があるのではないかと思うが、どうか。〈消費生活Ｃ〉

⇒確かに、メーカーの意図しない用途･用法での使用は、一般的には安全であるとの保証はありません。しかし、今のお話だけでは、「厚生労働省の認可を得ているので問題はないはずだ」との△△社の発言が、おしり拭きとして問題がないという意味か、メイク落としとして使用しても問題がないという意味かが分かりません。確かなことは△△社にお問い合わせください。なお、製品の品質に問題がなくても、使用する人の体質などによって合わない場合もあります。また、３年前から○○を使用しているということから、１ヵ月前に発症したアレルギー性皮膚炎の原因は他にあるという可能性も考えられるほか、それが完治しないうちに患部に化粧品や○○を使用したことがよくなかったという可能性も考えられます。アレルギー性皮膚炎の原因、治療中の化粧の適否等について、担当医の見解を確認するよう、相談者にお伝えください。

2. **「古紙再生トイレットペーパーを使用したところ、尻にかぶれのような症状が現れた。何か化学物質が残留しているに違いないので、調べてくれる機関を紹介してほしい」という相談を受けている。具体的な情報を尋ねても教えてくれないのだが、化学製品ＰＬ相談センターで検査をしてくれるか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒当センターでは検査等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。ただし、検査費用は依頼者本人の負担となります。また、今のお話だけでは相談者がどのような化学物質の残留を想定しているのか分かりませんが、対象物質が特定できないまま漠然と分析するのは極めて困難と思われます。

20) 化粧品－2 件

化粧品等の肌に触れるものは、品質には問題がなくても、使用する人の体質や体調などによって皮膚トラブルが生じることがあります。使用中にかゆみや腫れ、刺激などの異常を感じた場合はすぐに使用を中止して、早めに医師にご相談ください。

1. **１ヵ月くらい前に、通信販売で△△社製のクレンジング(乳液タイプ)○○を購入した。自分はもともと雑草花粉に対するアレルギーがあるのだが、○○を使用したところ、顔全体が赤くなって目が腫れた。翌日、皮膚科で「化粧品によるかぶれ」と診断された。処方された塗り薬が合わなかったため、別の皮膚科にかかり、そこで処方された塗り薬を使用したところ３週間くら**

いでほぼ治った。△△社に申し出たところ、「医師の診断書のコピーを送ってくれれば、治療費および診断書料金を支払う」と言われたが、まだ送っていない。自分としては、治療費だけでなく通院交通費および慰謝料も払ってほしいと思い、弁護士会で無料の法律相談を受けたところ、「それは難しいだろう」と言われ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒○○に何らかの欠陥が認められた場合には、製造物責任（ＰＬ）法に基づき、その欠陥によって生じた損害の賠償を△△社に請求することができます。損害賠償の範囲は、不法行為法の判例･実務に従い、通院交通費や慰謝料等も対象となり得ます。しかし、製品の品質には問題がなくても、使用する人の体質や体調などによって皮膚トラブルが生じることがあり、その場合は必ずしも欠陥が認められるとは限りません。今のお話だけでは、△△社が責任を認めているのか、それとも見舞金として治療費および診断書料金の負担に応じてくれるのかが分かりませんが、通院交通費と慰謝料についての要望を△△社に伝え、よくお話し合いください。

2. 連鎖販売業者△△の化粧品（化粧水、クリームなど）を、同社の会員である友人から購入し、１ヵ月半くらい前に使用したところ、顔に湿疹･腫れが出て目が充血した。皮膚科を受診したところ、使用した化粧品との因果関係が認められた。そこで△△社に申し出て治療費を負担するよう要求したが、「成分に問題はない」と言って応じてくれない。成分の安全性を検査してほしいと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターでは検査等は行っておりません。化粧品は、薬事法によって、その品質、有効性および安全性の確保のために必要な規制が行われており、原則としてすべての配合成分を表示することが義務づけられています（詳しくは、同法を所管する厚生労働省にお問い合わせください）。表示内容の検証をご希望であれば、独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧（http://www.nite.go.jp/jiko/network/）が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト（http://www.kokusen.go.jp/test_list/）が掲載されていますが、検査費用はご自身の負担となります。（なお、製品の品質には問題がなくても、使用する人の体質などによって合わない場合もあります。）

21） 食品･飲料－2 件

1. 「スーパーマーケットで購入した△△社製の清涼飲料水○○（500mlＰＥＴボトル）を４日前に開封した際に、キャップをつかんだ左手の薬指に長さ約２cmの浅い切り傷を負った。ボトルを見たら、首の部分に１mmくらいの突起があった。医者にはかからず自分で絆創膏を貼って、現在はほぼ治っている。△△社に申し出たところ、同社の社員が来たが、謝罪の言葉はなく、『調査して報告する』と言って現物を持って帰った。他の店で○○を見たら、同じように首の部分に突起があったので、他の人が同様の被害を受ける可能性があるのではないか」という相談を受けている。化学製品ＰＬ相談センターで対応してくれるか。〈消費生活Ｃ〉

⇒消費者被害の拡大を防止する観点から、まずは貴センターから△△社に事実関係を確認して、必要であれば現物を確認されてはいかがですか。

2. **「スーパーマーケット（Ａ）で購入したＢ社の食用油（ＰＥＴボトル入り）の中栓（プルトップ式）を、２週間前に妻が開けた際、中指の第一関節付近を切った。妻がすぐにＡ店に申し出たところ、『対応について検討するので待ってほしい』と言われた。指のケガは皮膚科で処置を受け、縫うほどではなく数日で治った。１週間くらい前に、Ａ店から同じ食用油が届いたが、ケガをしたことへの対応は何も書かれていなかったので、Ａ店に問い合わせたところ、『ケガについてはＢ社と話してほしい』と言われた。そこで、妻がＢ社に申し出て治療費を要求したが、Ｂ社から『医師の診断書を提出してほしい』と言われ、もう治っていることから要求を撤回したという。しかし、自分としてはやはり治療費を要求したいと思い、今度は自分がＢ社に治療費を要求したのだが、応じてもらえなかったので、“ＰＬセンター”を紹介してほしい」という相談を受けている。化学製品ＰＬ相談センターを紹介してよいか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒今のお話だけでは、相談者が“ＰＬセンター”に何を期待しているのか等が不明なため、当センターで十分な対応ができるか分かりかねます。なお、今のお話だけでは栓の形状、奥様が指を切ったときの詳細な状況等が不明ですが、当該食用油（容器）に何らかの欠陥が認められた場合には、製造物責任（ＰＬ）法に基づき、その欠陥によって生じた損害の賠償をＢ社に請求することができます。ただし、その損害賠償請求権を行使できるのは、被害者である奥様本人またはその法定代理人（親権者、後見人など）です。まずは奥様とよく話し合った上で、必要であれば奥様からＢ社に再交渉の可能性について尋ねてみるよう、相談者にお伝えください。

22)　身体洗浄剤－2 件

1. **「１週間前にハンドソープ（ポンプ式）を開封した際、中身が目に入ってしまった。医師の診察を受けたところ、『角膜に炎症を起こしている』と言われ、現在も視力が落ちたままなので、その対処法を知りたい」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒当センターは医療機関ではないため、今後の対処法･治療方針などについては担当医から説明を受けるよう、相談者にお伝えください。

2. **「ハンドソープで手を洗ったついでに、その泡をティッシュペーパーに付けて小型液晶テレビの画面を拭いたところ、画面がギラつくようになった。テレビのメーカーによると『画面のコーティングがはげた場合の修復は不可能』とのことだ。ハンドソープのメーカー△△に損害賠償を請求したところ、『誤使用によって生じた被害については当社は責任を負いかねる』と言われた。しかし、製品にはテレビの画面に使えないことは表示されておらず、そのように使用することは一般にあり得ることなので、納得できない」という相談を受けている。どのように考えられるか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒ハンドソープは手を洗うためのものであり、適さない使用として一つ一つ記されていなくても、手洗い以外に使用することは用途外使用にあたると考えられ、それによって生じた被害について△△社の責任を問うことは、やはり難しいと思われます。しかし、当センターは法的責任の有無について判断できる立場にはなく、最終的な判断は法的な場に委ねられます。

23) 動物用薬剤－2 件

1. **飼い犬がアトピー性皮膚炎を患っている。飼い主仲間に教えてもらった情報を参考に、低刺激性をうたっているペット用シャンプー○○を購入し、１ヵ月くらい前にそれで犬を洗った。その後、犬の体臭の出方がいつもと違うと感じた。１週間後に再び○○で犬を洗ったところ、犬の皮膚炎が悪化して皮膚に血がにじんだようになったほか、部分的に脱毛した。また、犬を洗ってやった自分の手にも、湿疹のような症状が現れ、取りあえず自宅にあった湿疹用の軟膏を塗っておいたら治った。○○には｢使用後に異常が起きた場合は使用を中止する｣という旨が表示されていたが、自分はこのような経験をしたのは初めてである。何か異物が混入していたのではないかと思ったので、メーカー△△に申し出て調査するよう要求し、現物を送った。後日、△△社から｢検査の結果、品質に問題はなかった。異物の有無については検査できない｣と言われた。しかし、他のペットが同様の被害を受けないようにするためにも、このようなことになった原因を知りたいのだが、どうすればよいか。〈消費者〉**

   ⇒｢品質に問題はなかった｣との発言の根拠について△△社に合理的な説明を求めるとともに、飼い犬の症状の原因について獣医にご相談ください。(なお、化学物質に対する感受性には個体差もあるため、製品には問題がなくても、使用する人･犬の体質などによって合わない場合もあり、低刺激性をうたっているものであっても、すべての人･犬にアレルギーが起こらないということではありません。)

2. **｢△△社の犬･猫用ノミ駆除剤○○をホームセンターで購入し、１歳の飼い犬(小型犬)に滴下したところ、３ヵ月くらい後に飼い犬に毛の変色･皮膚障害等の症状が現れた。△△社に治療費を請求したい｣という相談を受け、事実確認などを行っているところである。参考までに、○○による同様の被害に関する相談が化学製品ＰＬ相談センターに寄せられていれば教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒犬･猫用のノミ駆除剤、シャンプーなどによる犬･猫の皮膚障害をうったえる相談は当センターに寄せられています。しかし、必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性･客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません(その代わりに、当センターでは必要に応じて相談者本人に対し、直に消費生活センター等の関連行政機関に報告することをお勧めしています)。

24)　農薬－2 件

農薬の品質の適正化とその安全かつ適正な使用を確保するため、農薬取締法では農薬の登録制度を設けており、農林水産大臣の登録を受けた農薬でなければ、原則として製造、輸入、販売、使用することができません。農林水産大臣の登録を受けるためには、農作物に対する効果･薬害のほか、農薬を使用する人や農作物を食べる人に対する安全性、環境への影響などについて、多くの試験を実施し評価を受ける必要があります。また、一度登録された農薬でも、３年ごとに見直しが行われます。登録された農薬には登録番号が記載されるとともに、使用者が必ず守らなければならない使用基準(使用できる作物、使用濃度･量、使用時期･回数等)、使用上の注意等がラベルに表示されており、農家などの事業者だけでなく、家庭菜園や庭の草花に使用する消費者も、これを遵守しなければなりません。

※ 詳しくはP.130 暮らしに役立つ法律の話「農薬取締法」をご覧ください。

1. **昨日、一人暮らしの隣人（高齢者）Ａ氏から、「吐き気がひどいので医者にかかってきた。血液検査の結果は『特に問題はない』とのことだったが、隣の家で何かまいていたと話したら、『そのせいかもしれない』と言われた」と苦情を言われた。確かに、１週間くらい前に当家の敷地に非農耕地用除草剤○○（農薬）を散布した。散布中はやや臭いがしたものの、翌日には臭わなくなった。Ａ氏の家は当家の敷地から約２ｍのところにあり、当家に面した窓はいつも閉まっている。除草剤の散布について事前にＡ氏に連絡しておかなかったことは反省している。市内に住んでいるＡ氏の娘さんが来た際に、除草剤をまいた場所を確認してもらったところ、娘さんは「臭いは感じない」と言っていたが、Ａ氏は納得しなかった。○○の輸入元に問い合わせたところ、「農林水産省に承認された製品で、人体に直に接触することがなければ安全上の問題はない」と言われたのだが、隣家で散布された除草剤によって体調を悪くすることは考えられるか。同様の被害に関する相談が寄せられたことはあるか。〈消費者〉**

⇒隣家で散布された農薬による体調不良をうったえる相談は当センターに寄せられていますが、必ずしも因果関係は定かではありません。化学物質に対する感受性には個人差もあるため、製品には問題がなくても、使用する人の体質などによって合わない場合もあります。今のお話だけではA氏が具体的に何を希望しているのかが不明なため、娘さんも交えてよく話し合ってみてはいかがですか。

2. **農業を営んでいる。あぜ道の除草用に、非農耕地用除草剤○○（農薬）５本を、昨日、ホームセンターで購入した。「レジ袋」に入れた○○を、横にした状態で車の助手席に置いて、１時間くらいかけて帰宅した後、レジ袋の下のノートと和菓子の紙包装が濡れていることに気付いた。運転中も何か臭いがしており、普段から農薬の臭いに慣れていたため気にしなかったが、○○が漏れていたようだ。購入したホームセンターに戻って申し出たところ、対応した店長が、車の中の臭いが○○の臭いと同じであることを確認した。また、○○のキャップ（材質：ポリプロ**

ピレン）は開栓の有無が確認できる構造で、購入した５本のうちの１本が、未開栓にもかかわらずキャップの内側の方から下に向かって濡れていたほか、ボトルの胴部に巻かれたラベルフィルムに緩みが生じ、フィルムとボトル本体（半透明、材質：ポリエチレン）との間も濡れていた。容量は500mlで、ラベルに印刷されている目盛から判断すると10mlくらい中身が減っていたが、ボトルには目に見える傷や孔はなかった。店長に現物の写真を撮ってもらった後、店長から「輸入元に調べてもらうので預からせてほしい」と言われたので、現物を渡した。そうしている間に自分は気分が悪くなり、吐き気･下痢･頭痛･手足のしびれ等の症状が現れた。ホームセンターから帰宅する途中で、包装の異常に気付かないまま和菓子を食べたので、その和菓子に○○が付着していた可能性がある。ホームセンターの店長から「診療費は負担するので、すぐに医師の診察を受けるように」と言われ、救急病院に行って、胃と腸の洗浄、血液と尿の検査を受けた後、一晩入院した。病院からもらった診断書によると、「急性薬物中毒で１週間の経過観察が必要」とのことだ。病院から帰宅後、○○の輸入元△△から自宅に連絡があった。それまでの状況を説明し、治療費を要求したのだが、「検討してみる。とりあえず治療を続けるように」と軽くあしらわれ、対応に誠意が感じられない。自分としては、製造物責任（ＰＬ）法に基づき、治療費および休業補償を△△社に要求したいと考えている。現時点では△△社から回答をもらっていないが、とりあえずこれまでの経緯の報告のみしておきたい。【報告】〈事業者〉

25) ヘアケア品―2 件

1. **１週間くらい前に、母（高齢者）が「髪を洗っているときにシャンプーが目に入ってしまった」と痛みをうったえた。見ると目が真っ赤になってまぶたが腫れていたので、すぐに目を洗ってやった。その日は休日だったため、翌日に眼科に連れて行ったところ、医師から「まぶたは腫れているが、眼球に異常はない」と言われた。母が使用したシャンプーに何か刺激の強い成分が含まれているのではないかと思い、製造元に問い合わせたところ、「成分の安全性は確認している」と言われた。本当に安全性が確認されているのかを知りたくて、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒シャンプーは薬事法上の「化粧品」または「医薬部外品」に該当し、その品質、有効性および安全性の確保のために必要な規制が行われています。「化粧品」に該当する場合は、原則としてすべての配合成分を表示することが義務づけられ、「医薬部外品」に該当する場合は、表示義務があるのは「表示指定成分」のみですが、製品ごとに薬事法に基づく製造販売承認が必要です。（詳しくは、同法を所管する厚生労働省にお問い合わせください。）ただし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできません。なお、日本石鹸洗剤工業会のホームページに掲載されている「誤飲誤用の応急処置」(http://jsda.org/w/3goingoyou/list.html)によると、シャンプーが誤って目に入った場合、「刺激によって充血や疼痛が生ずることもあるが、重大な障害となるようなことはない」とのことです。

2. 当店(ホームセンター)で△△社のシャンプー○○を購入したお客様から、「同じものを美容院で買ったことがあるが、それと比べて沈殿物が多いようだ。安全上の問題はないのか」といって、第三者機関で検査するよう要求されている。△△社にはまだ連絡しておらず、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。検査してもらえるか。〈事業者〉
⇒当センターでは検査等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています(ただし、検査費用は依頼者の負担となります)が、まずは△△社に事情を確認してみてはいかがですか。

26) 一般機械－1 件

1. エンジニアリング会社である。当社(A)が設備管理業務を請け負っているＢ社の工場において、設備の不具合が生じた。調査の結果、設備の製造工程のミスによって耐食性が低下していたことが判明した。設備の補修費用を設備メーカー(C)に請求できるかについて、Ｂ社から相談を受けている。〈事業者〉
⇒貴社(A)、Ｂ社およびＣ社の各社間における契約関係などにもよると思われるため、事実関係を整理した上で、弁護士等の法律の専門家に一度相談してみてはいかがですか。

27) 医薬品－1 件

1. 当自治体(市町村)に所在するペットショップ△△について、「新型インフルエンザ予防を目的に、消毒用エタノールを、各自が持参した容器に小分けする形式で△△が販売していた。２週間くらい前に△△にスプレー容器を持参して、消毒用エタノールを購入してきた。２日前にこの消毒用エタノールを自宅で使用した際、燃焼中のろうそく(アロマテラピー用)の火が引火した。すぐに消火して大事にはいたらなかったが、カーペットが焦げた。△△で消毒用エタノールを購入した際、取り扱い上の注意について記載されたものは特に受け取っておらず、口頭でも注意は受けなかった。他の人が同様の被害を受けないようにするために情報提供したい」という報告を受けた。しかし、報告してきた人自身は当自治体の住民ではないため、当センターでは対応できないので、化学製品ＰＬ相談センターで対応してほしい。なお、消毒用エタノール等の医薬品の販売に関する規制について、当自治体の薬務担当の課に問い合わせたところ、「保健所に問い合わせるように」と言われたが、まだ保健所に問い合わせていない。〈消費生活Ｃ〉
⇒当センターは民間の機関であり、消費者被害の拡大防止のために必要な措置等を行える立場にはありません。貴センターで対応できないのであれば、相談者の居住する自治体(市町村)もしくは都道府県の消費生活センター、または独立行政法人 国民生活センターに対応を依頼されてはいかがですか。

28)　エステティックサービス－1件

“まつ毛エクステンション”は、施術者の技術力、使用する接着剤等の成分、施術を受ける人の体質・体調などによっては、目やまぶたにトラブルが起こる可能性があります。“まつ毛エクステンション”を行うにあたっては、知識・技能・衛生面などにおいて信頼できる美容師・美容所、および成分等が確認できる接着剤等を選択するようにしましょう。

※ 詳しくはP.117 ちょっと注目「“まつ毛エクステンション”でまぶたが腫れた！」をご覧ください。

1. **“まつ毛エクステンション”（※自分のまつ毛に人工まつ毛を接着して長くする方法で、洗顔しても取れない）の施術サロンに勤めた経験がある知人Ａ氏に個人的に依頼して、比較的安い料金で“まつ毛エクステンション”の施術を受けた。施術は３ヵ月前から５回に分けて行われ、４回目（１ヵ月半くらい前）の後にまぶたが腫れた。そのときは翌日に腫れが治まったが、５回目（10日前）の後に再びまぶたが腫れ、痛みも生じた。皮膚科を受診し、処方された塗り薬を使用して少しよくなってきているが、まだ完治はしていない。そのことについてＡ氏に伝えたが、「使用した“まつ毛エクステンション”用接着剤は、以前に勤めていたサロンでも使用していた△△社の○○で、腫れや痛みの原因になることはないはず」と言って、謝罪の言葉はなかった。インターネットでいろいろ調べたところ、東京都が“まつ毛エクステンション”による危害に関する情報提供を行っていた（http://www.anzen.metro.tokyo.jp/chemical/eyelashes.html）ことが分かった。また、「“まつ毛エクステンション”を業として行うことは、美容師法に基づく『美容行為』に該当する」との情報もあったが、Ａ氏は美容師の免許を持っていない。消費生活センターに相談したところ、「費用を受け取ったなら『業』とみなされるだろう。必要であればサポートするが、まずは当事者どうしで話し合うように」と言われたので、Ａ氏に連絡を試みているところである。一方、△△社に○○の成分を問い合わせたところ、「シアノアクリレートと顔料だ」と言われたので、シアノアクリレートとはどのような成分で、揮発した場合にどのくらいの範囲に影響を及ぼすものなのか教えてほしい。〈消費者〉**

   ⇒シアノアクリレートは、水分と反応すると急激に固まる性質があることから、いわゆる“瞬間接着剤”の主成分として用いられています。シアノアクリレート系接着剤は一般に、溶剤等の揮発性の成分は使用していません（詳しくは日本接着剤工業会（http://www.jaia.gr.jp/）にお問い合わせください）が、種類によっては、皮膚に接触すると人によってはアレルギー反応によるかぶれを起こすことがあり、粘膜の弱い目周辺部に使用する場合には特に注意が必要です。

29)　おもちゃ－1件

1. **１ヵ月くらい前に空港（国内線）の売店で子ども（当時生後11ヵ月）におもちゃ（対象月齢10ヵ月以上）を買い与えた。２週間くらい前に、そのパーツ（プラスチック製、約１cm）が取れてなくなっていることに気付き、すぐに探したところ子どもの口の中から見つかった。子どもにケガな**

どはなかった。おもちゃメーカーに申し出て、顛末書の提出を要求したところ、その４日後にメーカーから謝罪と現物確認に来た。「取れたパーツが通常より小さい。製造工程のミスと思われる」とのことで、現物回収および正常品との交換を提案されたが、現物を渡してしまうと証拠がなくなるため断った。１週間くらい前にメーカーから届いた顛末書には、「パーツの設計段階から見直す」と書かれていたが、今回の製品不良の原因については触れられていなかった。自分としてはメーカーに慰謝料の要求がしたいので、製造物責任（ＰＬ）法の対象となるかについて消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。なお、当該おもちゃのメーカー名、商品名は言いたくない。〈消費者〉

⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めている法律ですが、ここでいう「財産」には当該製造物は含まれないため、その製品自体のみに生じた損害についてはＰＬ法の対象になりません。しかし、その場合でも民法に基づく瑕疵担保責任等の要件を満たしていれば、販売者に対して損害賠償を請求できる可能性があり、「相当因果関係」が認められれば慰謝料等も対象となり得るでしょう。（なお、相談の内容･趣旨にもよりますが、おもちゃに関しては一般に、玩具ＰＬセンター（(社)日本玩具協会内）の方が、より専門的な対応を期待できます。）

30) 抗菌剤－1 件

クレオソート油には独特の強い臭いがあるため、人によっては臭いで頭が痛くなったり気分が悪くなったりすることがあります。各製品に表示されている用途、使用上の注意などを守って正しくお使いください。臭いや化学物質に敏感な人は特に、居室の周辺への使用を避け、塗布作業中の換気状態や風向きにも十分配慮してください。

1. **「自宅（築15年）の縁側の床下収納庫の扉に、２週間くらい前に親戚が防腐剤（クレオソート油）を塗ってくれた。それ以来、茶の間にいてもその臭いが感じられるほどで、耐えられずに親戚の家で寝泊まりしている。防腐剤を塗った扉を撤去し、その下のコンクリートも削り取ったほか、重曹をまくとよいと聞いて試したが、改善されない。使用した防腐剤のメーカーに相談したところ、『製品に表示してあるように、住宅用ではない。臭いがしなくなるまで２ヵ月くらいかかる』と言われた。どうすればよいか」という相談を受けている。思い当たる方法として、床下換気扇の設置や活性炭をおくことなどがあるが、ほかに何かよい方法は考えられるか。〈事業者団体〉**

⇒お話だけでは現場の状況が不明なため、工務店などに現場を確認してもらった上での見解を尋ねてみることを、相談者に勧めてみてはいかがですか。

31) シーリング材－1 件

1. **「２ヵ月半前に、業者（A）に依頼して灯油ボイラー（屋内設置型）の煙突を交換してから、ボイラ**

ーを使用すると強い臭いがするようになった。業者（A）に申し出たが、『大丈夫だ』と言って取り合ってくれなかった。夫は『臭いは感じるが、特に体に異常はない』と言っていたが、自分は咳や痰が出るようになった。前から貧血の症状があったので、かかりつけの医師（Ⅰ）の診察を受けたが、その際、ボイラーのことは話さなかった。胸部Ｘ線検査の結果、『胸に影があるが、熱はないので風邪ではない』と言われ、より大きな病院（Ⅱ）を紹介された。病院（Ⅱ）では『肺炎ではない』と言われたが、結局原因は分からなかった。３週間前にボイラーのメーカー（B）に申し出たところ、B社から依頼を受けた専門業者（C）が現場を確認に来た。業者（C）から『屋根と煙突とのすき間に使用されているコーキング材が茶色に変色し、一部は融けている』と言われたので、それを業者（A）に伝えたところ、業者（A）から『煙突の交換費用は請求しない』と言われた。あらためて業者（C）に煙突を設置しなおしてもらい、その後は臭いがなくなったが、症状はまだ続いている。病院（Ⅱ）の担当医にコーキング材のことを話したところ、『それが原因ではないかと思う』と言われたので、業者（A）に治療費を請求したい」という相談を受け、法律相談窓口を紹介した。後日、「法律相談窓口で『設備に瑕疵があったこと、および瑕疵と被害との因果関係について、被害者側で証明する必要がある』と言われた。一方、使用されたコーキング材○○の耐熱温度は150℃と分かったが、10日くらい前にボイラーメーカー（B）が煙突の温度を測定してくれた結果、屋根との接続部付近は約200℃であった。現在、○○を加熱した場合の安全性に関する調査を民間の検査機関に打診している」との連絡があった。そこで、当センターから○○のメーカー（D）に問い合わせてみたところ、「150℃までならば問題ないが、150℃を超えた場合は安全であるとの保証はできない」とのことで、○○の安全性に関する資料が送られてきた。その記載内容について、意味が分からない部分があるので教えてほしい。〈消費生活C〉

⇒当センターは特定の製品の安全性等についてお答えできる立場にはありませんので、まずはD社に分かりやすい説明を求めてみてください。

32) 柔軟剤－1 件

1. 築約15年のマンションに住んでいる。３ヵ月くらい前から、隣家のベランダに洗濯物が干された際に独特のニオイを感じて、咳･吐き気･めまい･頭痛･下痢などの症状が現れるようになった。自分はもともと花粉などに対するアレルギーがある。また、現在は医者にかかっていないが、アトピー性疾患の既往歴があるほか、４年くらい前に医師から「化学物質との接触をできる限り避けるように」と言われたことがある。隣家のベランダの洗濯物が取り込まれた後にもニオイの影響が残るのか、それが台所の換気扇や排水管から室内に侵入してくるようで、窓を閉め切っていても症状が現れることがある。ホームセンターで同じニオイがするものを探してみた結果、外国製の柔軟剤○○の香りサンプルから同じニオイがした。現在の状況を何とかしたいが、隣人とはあまり付き合いがないため話しづらい。どうすればよいか消費生活センターに相談してみたところ、「同様の事例でもあれば話をするきっかけになるだろう」と言われた。化学製品ＰＬ相談センターに、柔軟剤、特に○○による、体調不良に関する相談が寄せられていれば教えてほしい。〈消費者〉

⇒柔軟剤の臭いや体調不良に関する相談は寄せられています。しかし、必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性･客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません。なお、今のお話だけでは体調不良の原因が○○だと特定はできませんが、化学物質に対する感受性やニオイの感じ方には個人差もありますので、必要であれば、化学物質に特に敏感な体質であることを隣人に説明し、洗濯物を干すなどする際は風向き等に配慮してもらえるよう頼んでみてはいかがですか。また、現在の症状については、医師にご相談ください。

33)　塗料－1 件

塗料の臭いや成分を吸い込むことにより、人によっては体調が悪くなることがありますが、内容成分は製品ごとに異なりますので、詳しくはメーカーにお問い合わせください。なお体調不良については、他の病因なども視野に入れて、まずは不調を感じる部位の専門医にご相談ください。

1. **「ホームセンター（A）で購入した塗料（床用）○○を５日前に床に塗った。○○には、臭いが強いため換気をしながら作業をする旨や、２～３時間でその臭いはなくなる旨が表示されていた。実際に臭いは強く、作業後も換気を続けたにもかかわらず、隣の部屋まで臭うほどであった。その日の夜、自分は顔や手に湿疹のような症状が現れ、取りあえず自宅にあった湿疹用の内服薬と軟膏を使って様子を見ることにした。他の家族は、『臭いが強い』とは言っていたものの、特に体の異常はうったえなかった。翌日、A店を通じて○○のメーカー（B）に申し出て、床材を弁償するよう要求したところ、『現場の状況を確認する必要があるが、すぐには行けない』と言われた。その２日後にA店の職員が来て、自分の顔の写真だけ撮って帰った。その翌日、まだ症状が続いていたため、○○を持参して皮膚科を受診した。医師から『うるしにかぶれたような症状だ』と言われたが、原因は特定されなかった。しかし、自分としてはB社に対して治療費も要求したい。そこで、A店に連絡して自分の要求を伝え、また、B社からなかなか連絡が来ないことに対して催促するように頼んだが、その後もB社から連絡がない。自分の個人情報をB社に知られたくないので直接交渉はしたくないのだが、どうすればよいか」という相談を受けている。今後の交渉についてサポートするつもりであるが、○○の安全性についてはどのように考えられるか。〈消費生活C〉**

⇒特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。○○の安全性、相談者への対応などについて、まずはB社に事情を確認してみてはいかがですか。なお、今のお話だけでは、○○の成分、使用上の注意に関する表示、相談者が実際に使用した方法などが不明なため、製品自体に問題があるのか、誤使用や不注意な使い方によるのか、それとも使用者の感受性に関係するのかなどが分かりかねますが、B社の責任を問うのであれば、○○と症状との因果関係に関する客観的な証明（医師の診断書等）も必要と思われます。

34) 燃焼器具－1件

1. **「別居している娘から、『ガス炊飯器(約２年使用)の内釜に施されているフッ素樹脂加工がはがれてしまっていたことに気付いた』と聞いた。ご飯に混ざって食べてしまっていた場合の娘の健康が心配になり、娘が使用している炊飯器のメーカーに問い合わせたところ、『健康上の問題はない』と言われた。本当に問題がないのか、第三者の意見を聞きたい」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**
⇒一般に、フッ素樹脂は、食べても腸内で吸収されることなく、そのまま排泄されます。フッ素樹脂製品一般の情報については、日本弗素樹脂工業会(http://www.jfia.gr.jp/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできません。

35) パーマ液－1件

1. **「美容院でパーマをかけたところ、帰宅してから顔が腫れあがった。美容院に申し出たところ、治療費を負担してくれることになったが、パーマ液のメーカーには責任はないのか」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**
⇒美容院で使用されたパーマ液等に何らかの欠陥があった場合には、そのメーカーの製造物責任を問える可能性があるでしょう。しかし、製品の品質には問題がなくても、使用する人の体質や体調などによって皮膚トラブルが生じることがあり、その場合は必ずしも欠陥が認められるとは限りません。また、今のお話だけでは美容院が責任を認めているのか、それとも見舞金として治療費の負担に応じてくれたのかが分かりませんが、美容院の施術の内容に問題があった場合には、そのことによって生じた損害を賠償する責任は美容院にあると判断されることになるでしょう。詳しい事実関係をご確認ください。

36) 漂白剤－1件

家庭用として日常的に使用される酸化型の衣料用漂白剤は、成分によって塩素系と酸素系とに分けられます。塩素系漂白剤は、漂白力がより強い反面、染料まで分解してしまうため色･柄物には使用できません。一方、酸素系漂白剤は、塩素系に比べて漂白力が低めで、一般に色･柄物にも使用できます。ただし、濃色で色鮮やかな衣類には反応性染料が使用されていることが多く、そのなかには酸素系漂白剤の酸化作用によって脱色してしまうものもあります。特に粉末の漂白剤の場合、水によく溶かしてから使用しないと、ムラになって脱色することがあります。脱色が心配な場合は、着用した際に目立たないところ(見返し、すその裏など)であらかじめ試してください。

※ 詳しくはP.119 ちょっと注目「洗濯したらＴシャツに色ムラが発生した！」をご覧ください。

1. **「Ａ社の衣料用液体洗剤(蛍光剤無配合)とＢ社の衣料用液体漂白剤とを使用して、Ｔシャツ(オ**

レンジ色）、布団カバー（白･黒）およびスカート（モスグリーン）を一緒に洗濯機で洗濯したところ、Ｔシャツに色ムラが発生した。使用した漂白剤は酸素系で、『色･柄物にも使用できる』と表示されていた。そこで、Ｂ社に申し出てＴシャツを弁償するよう求めたところ、『洗濯物の組み合わせが悪く、洗濯機の使い方にも問題があるのではないか』と言われて腹が立っている。酸素系漂白剤によって色ムラが発生することもあるのではないか」という相談を受けている。当センターからＢ社に事情を確認する前に、一般的に酸素系漂白剤によって色ムラが発生する可能性の有無について教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉

⇒日本石鹸洗剤工業会のホームページに、酸素系漂白剤等による衣類の脱色、変退色など、洗濯に関する一般的な失敗事例、およびその原因と防止策(http://jsda.org/w/04_yakud/index.html#sentaku)が掲載されています。しかし、今のお話だけでは、Ｔシャツの色ムラが脱色なのか布団カバー等からの移染なのか、また、洗濯した衣類等の繊維の組成、取扱い方法に関する表示の内容、実際の洗濯方法、洗濯回数等が不明であり、今回のＴシャツの色ムラの原因については分かりかねます。「洗濯物の組み合わせが悪く、洗濯機の使い方にも問題があるのではないか」とのＢ社の発言については、具体的にどう悪かったのか、Ｂ社から納得できる説明を受けるよう、相談者にお伝えください。

37)　ヘルスケア品－1 件

1. **洗口液のキャップの内側に鋭利な箇所があるため、用法通りにキャップを使用して口に含むと唇を傷つける。危険だと思いメーカーに申し出たが、何も対応してくれないので、化学製品ＰＬ相談センターから指導等を行ってほしい。〈消費者〉**

⇒当センターは事業者に対して指導等ができる立場にはありませんので、できれば現物を持参の上で、お近くの消費生活センターに通知してください。

（２）「一般相談等」

1）住宅全般

住宅の新築･改築にあたっては、事前に、使用する建材･施工材･内装材の安全性と効果、作業手順、入居後に要する注意などについて、業者から十分に説明を受け、家族の体調や化学物質に対する感受性などを考慮した上で、それぞれにふさわしい材料、方法を選択するようにしましょう。“シックハウス”対策などといっても、化学物質に対する感受性や臭いの感じ方には個人差があるため、人によって解釈が異なる可能性もあります。それが何を意味し、何を保証するのかについて、契約の際に具体的に確認しておく必要があります。口頭でも契約は成立しますが、後になって「言った」「言わない」というトラブルになることを避けるために、特に重要と思われる事項は契約書面に記しておくのがよいでしょう。

施工直後は特に化学物質が放散しやすいと考えられることから、入居するまでの換気期間をなるべく長く取り、ご心配なら保健所等に依頼して室内の化学物質濃度を測定することをお勧めします。室内空気汚染の原因となる揮発性有機化合物としては、厚生労働省において、ホルムアルデヒド、トルエン、キシレン、パラジクロロベンゼン、エチルベンゼン、スチレン、クロルピリホス、フタル酸ジ-n-ブチル、テトラデカン、フタル酸ジ-2-エチルヘキシル、ダイアジノン、アセトアルデヒド、フェノブカルブの 13 物質(最新設定日:平成 14 年 1 月 22 日)について、室内濃度指針値(現時点で入手可能な毒性に係る科学的知見から、人間がその濃度の空気を一生涯にわたって摂取しても、健康への有害な影響は受けないであろうと判断される値)が示されています。また、入居後も引き続きこまめに換気をするよう心がけるとよいでしょう。

◆ **化学物質による室内空気汚染について市民から相談を受けたときには、化学製品ＰＬ相談センターを紹介してよいか。〈その他（保健所）〉**

⇒相談する方の目的がそれぞれ異なるでしょうから、化学物質による室内空気汚染についてというだけでは、当センターで十分な対応ができるか分かりかねます。

◆ **４年前に夫の海外転勤に同行し、現地で居住した古いマンションにおいて、備え付けのエアコンがカビ臭かったため、３年３ヵ月前に業者に依頼してクリーニングを行った。その直後から、自分は目が充血し、子どもは鼻血が出るようになった。夫の体には特に異常はなかったが、自分と子どもは症状が続いたため、半年後に自分と子どもだけ帰国し、実家で暮らしているうちに回復した。さらに半年後（２年３ヵ月前）に、人に貸していた自宅（分譲マンション）が空いたため、そちらに引っ越した。転勤前に使っていた家具を夫の会社の社宅（新築マンション）で預かってもらっていたので、自宅に戻したところ、再び目が充血するようになり、手や足の指先が粉を吹いたように白くなった。外出すると症状が治まるので、医者にはかからなかった。保健所に相談して、いくつかの化学物質について各部屋の室内濃度を無料で測定してもらったところ、ホルムアルデヒド濃度が0.17～**

0.22ppm(※厚生労働省の指針値は0.08ppm)であった。そして、１部屋だけ家具を取り除いて再び測定してみたところ、検出限界以下となったことから、家具から放散している可能性が高いことが分かった。その後、２ヵ月前にそれらの家具を廃棄し、１ヵ月前に国内の他県に転勤となった夫に同行して、現地の社宅(築５年)に引っ越した。それに伴い、ホルムアルデヒドの簡易測定器を購入して測定を行ったところ、入居前は検出限界以下で、入居後は0.03ppmであった。ホルムアルデヒド以外の化学物質については、この地域では保健所の室内濃度測定が有料であるため、行っていない。このような状況のなか、現在も症状が続いているのだが、どうすればよいか。〈消費者〉

⇒まずは不調を感じる部位の専門医に相談し、そこで必要と判断された場合には然るべき専門医を紹介してもらうとよいでしょう。(なお、厚生労働省の指針値は、「現時点で入手可能な毒性に係る科学的知見から、人間がその濃度の空気を一生涯にわたって摂取しても、健康への有害な影響は受けないであろうと判断される値」です。化学物質に対する感受性には個人差もあります。)

◆ 住宅メーカーで顧客対応を担当している。５年前に当社が建築を請け負った住宅(２階建て)の施主から、９ヵ月くらい前に連絡があり、「最近、自分と子ども(小学生)に咳が出て息苦しくなるという症状が現れたほか、自分は口内炎もできている。夫の体には特に異常はない。検査機関に依頼して、いくつかの化学物質の濃度を室内の３箇所において測定してみたところ、検出限界以下か、検出されても厚生労働省の指針値以下であった。自分は、３年くらい前に家具を購入した際にも体調をくずし、返品したことがある」とのことであった。１ヵ月くらい前に再び連絡があり、「県外にある“シックハウス症候群”の専門病院を受診したが、『“シックハウス症候群”とは言い切れない』と言われた」とのことであった。１週間前にも連絡があり、「築約40年のアパートを借りて夜間だけそちらで過ごすようにしたところ、症状が治まってきていたが、夜も自宅で過ごす生活に戻したところ、再発した」とのことであった。当社には責任はないと考えているが、アフターケアの一環として、できる限りの対応をしたい。対策を考える手がかりとして、住宅以外が“シックハウス症候群”の原因となった事例があれば教えてほしい。また、より近くに“シックハウス症候群”の専門病院があれば教えてあげたい。〈事業者〉

⇒住宅以外では、家具、防蟻剤、家電製品などによる“シックハウス”関連の相談が当センターに寄せられていますが、必ずしも因果関係は定かではありません。なお、当センターでは特定の医療機関の紹介は行っておりませんが、特定非営利活動法人 シックハウスを考える会(http://www.sickhouse-sa.com/)、特定非営利活動法人 化学物質過敏症支援センター(http://www.cssc.jp/)などが、ホームページ等で“シックハウス”等に関する情報提供等を行っています。

◆ ７年前に家(３階建て)を新築し、１階を事務所兼倉庫として使用している。２年くらい前から、１階にいるときだけ喉がいがらっぽくなるのだが、医者にかかるほどではない。しばらく閉め切っていた後に入室すると症状が出て、窓を開けてしばらくすると治まってくる。空気が乾燥する季節には加湿器を作動させると症状が緩和することがある一方、梅雨でも症状が出ることから、湿度は必

ずしも関係していないと思う。自分以外の家族は、短時間しか１階で過ごさないためか、特に症状をうったえていない。住宅メーカーに相談したところ、「１階の床の施工に使用した接着剤が原因かもしれない」と言われた。それが確かならば床を剥がして張り替えるのだが、他の原因も考えられるのだろうか。どうすれば原因を特定できるのか。〈事業者〉

⇒接着剤が原因である可能性については、住宅メーカーに発言の根拠、接着剤の成分等をご確認ください。接着剤以外が原因である可能性については、１階にだけ当てはまる条件(例えば、１階にだけ置いてあるものなど)のうち、比較的容易に変えられるものから順に変えてみて、絞り込んでいってはいかがですか。

◆『○○』という本に掲載されている“シックハウス”対策グッズの効果等について、詳しく知りたい。〈消費者〉

⇒当センターでは分かりかねます。出版元を通じてお問い合わせください。

◆転居するにあたり、賃貸住宅を探している。自分は“化学物質過敏症”を患っており、物件によって反応するときとしないときとがあるが、何の違いによるものだろうか。また、空気清浄機を置くと効果があるだろうか。〈消費者〉

⇒化学物質に対する感受性には個人差がありますので、ご自身の体質について担当医に相談してみてください。なお、空気清浄機もある程度の効果があると言われていますが、各製品の性能については、それぞれのメーカー等にお問い合わせください。

◆“化学物質過敏症”を患っている。５年くらい前に、「合成化学物質を使わない健康な家づくり」をうたっている建設業者(Ａ)に依頼して家を建てて入居したところ、確かに健康上の問題はなかったが、壁の石材がはがれてきたりドアがはずれたりなど構造的に多くの問題が発生した。Ａ社は必要な補修･改築をすると言ってきたが、そのためには業者を家に入れなければならない。自分は家族でさえガラス越しにしか接することができないほどなので、仕方なくこの家をあきらめ、全額自己負担でもう１件別に家を建てることにした。当初はそれもＡ社に依頼するつもりであったが、交渉がうまくいかず、その後、Ａ社に依頼した場合に工事を請け負う予定であった工務店(Ｂ)から、「Ａ社とは関係なく、当社にやらせてほしい。合成化学物質を使わない家づくりの経験はないが、勉強する」と言われたので、多少の不安は感じつつもＢ社に依頼した。ところが、実際の施工が始まると、位置や寸法が指定したものと違うなどの初歩的なミスも多く、あまりに頼りない。使用する建材について確認しても、「大丈夫だ」と口先だけの返事しかしない。しつこく尋ねて木材の供給元がＣ社であることを聞き出し、Ｃ社に木材について問い合わせたところ、「農薬処理が施されている」と言われた。「それではＢ社の話と違う」と指摘したところ、Ｃ社は「Ｂ社に悪いことを言ってしまった」と言って、それ以上は口を閉ざしてしまった。しかし、実際にその木材に接すると体が反応することから、何らかの化学的処理が施されていると思うので、検査によってそれを証明したい。一方、Ｂ社からは建築費用の支払いを求められている。建築中の現場を頻繁に見に行くうちにＢ社と親しくな

った夫は情にほだされ、「取りあえず払ってあげよう」と言っているが、自分としては決着がつくまで払いたくない。行政機関に相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒まず検査についてですが、当センターでは行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。しかし、そもそも本件は、製造物責任(ＰＬ)問題というよりも、むしろ建築施工契約上の問題が中心と考えられます。住宅に関する相談を受け付けている住宅紛争処理支援センター(http://www.chord.or.jp/consult/)では、希望すれば弁護士等の専門家による相談(有料)を受けることもできますので、検査のことも含めてＢ社との今後の交渉の進め方について、まずはそちらに相談してみるとよいでしょう。

◆「７ヵ月くらい前に、新築建売住宅(木造２階建て)を購入した。床(フローリング)がコーティングされていなかったので、住宅メーカーから紹介された業者△△に依頼してコーティングを施したところ、静電気が発生するようになった。△△に苦情を申し出たところ、コーティングをいったん剥がして、やり直してくれたが、改善されなかった。別の業者に替えたいので、△△に支払った施工料の返金を求めたが、『やり直しはするが、施工料は返金できない』と言われた」という相談を受けている。当センターから△△に事情を確認するつもりだが、化学製品ＰＬ相談センターに、同様のトラブルに関する相談が寄せられていれば、参考までに教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉

⇒全く同様の受付事例は当センターにはありません。

◆息子が家族(５人)で築40年の賃貸住宅(木造２階建て)に引越しをしたので、手伝いに行ったところ、内壁が塗り壁で、壁際に粉が落ちていた。石綿(アスベスト)ではないかと心配だが、息子は「そんなことはないだろう」と気にしていない様子なので、調べる方法があれば自分が調べてやりたい。〈消費者〉

⇒(社)日本作業環境測定協会が、厚生労働省委託事業により、石綿含有の有無の判定および石綿の含有率の測定に対応できる分析機関のリスト(http://www.jawe.or.jp/jigyou/seido-s/ishiwata/index.html)を公表しています。ただし、検査費用はご自身の負担となりますので、まずは住宅の貸主等に石綿含有建築材料の使用の有無等について問い合わせてみてはいかがですか。

◆「以前、建築廃材に含まれた石膏ボードが雨水と化学反応を起こし、高濃度の硫化水素が発生した事故について報道されていた。自宅に使用されている石膏ボードからも、硫化水素が発生するのではないだろうか」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒(社)石膏ボード工業会のホームページに掲載されている、「硫化水素発生問題について」によると、通常の石膏ボードの使用条件では、水と反応して硫化水素を発生させることはないとのことです(http://www.gypsumboard-a.or.jp/toyokoinn.pdf)。

2) 塗料

◆ **木造家屋のモルタル外壁に経年劣化によるヒビ割れ等が生じたため、業者に依頼して明日から塗り替えを行う。自分も含め家族は特にアレルギー体質ではないが、子ども（幼児）がいるので、工事期間中の居住者に対する安全性について業者に尋ねたところ、「使用する塗料は水性で、臭いは少なく安全だ。これまでに居住者が体調をくずしたことはないが、臭いが気になるのであれば避難していてはどうか」と言われた。避難すべきか迷っているので、本当に安全かどうか、第三者の意見を聞きたい。〈消費者〉**

⇒塗料に関する一般的な情報については（社）日本塗料工業会（http://www.toryo.or.jp/）に問い合わせるとよいでしょうが、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできません。（なお、臭いの感じ方や化学物質に対する感受性には個人差もあります。）

◆ **椅子（子ども用）の材質表示によると、金属パイプに「メラミン樹脂塗料」が使用されているらしい。食品への混入で問題とされているメラミンのことか。手などに付着して食品と一緒に食べてしまった場合、安全性に問題はないのか。〈消費者〉**

⇒メラミン樹脂塗料は、メラミンそのものではなく、メラミンとホルムアルデヒドとを反応させてつくられるメラミン樹脂というプラスチックを原料とする塗料です（メラミン樹脂塗料に関する一般的な情報については、（社）日本塗料工業会（http://www.toryo.or.jp/）にお問い合わせください）。しかし、当該椅子の材質の安全性については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、メーカー等が分かればそちらにお問い合わせください。

◆ **塗料による事故の事例で、火災に関するものについて情報があれば教えてほしい。〈その他（消防署）〉**

⇒塗料に関する相談を受け付けている（社）日本塗料工業会 塗料ＰＬ相談室にお問い合わせください。

3) 接着剤

◆ **割れた土鍋のふたの修理に、接着剤を使用できるか。〈消費者〉**

⇒家庭用接着剤は食品と直に接触することを想定してつくられていないため、食器などの接着に使用した場合に安全であるとの保証はできかねます。

◆ **孫が△△社の瞬間接着剤を使用していて誤ってテーブルの上にこぼし、固まって取れなくなった。落とし方を知りたいが、外箱を捨ててしまって△△社の電話番号が分からないため、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒当センターは、特定の製品に関するご質問にお答えできる立場にはありません。△△社のホームページに掲載されている代表電話番号を紹介しますので、そちらにお問い合わせください。

◆ 靴メーカー向けに接着剤(外国製)を卸すにあたり、そのホルムアルデヒド含有量を知りたいのだが、輸入元では対応してくれない。当社の負担により第三者機関に検査を依頼したいと思い、検査機関について保健所に照会したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉

⇒当センターでは検査等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。

4) 殺虫剤、防蟻剤、農薬、防虫剤、消臭剤等

◆ ３週間くらい前に、自宅で火災が発生した。自分は外出していたが息子が在宅しており、洋間から出火してすぐに消防に通報したそうだ。駆けつけた消防隊の消火活動によって全焼は免れたが、出火した洋間と、これに隣接する洋間･台所が焼損した。警察･消防の鑑定の結果では、『火災原因は特定できない』とのことであった。火災当日の朝、ゴキブリを駆除するために、出火した洋間を含む３部屋で、△△社製のゴキブリ用殺虫剤(１回使い切り燻煙タイプ)○○を使用した。○○をセットしてすぐに外出し、夕方になって帰宅した息子が各部屋のドアを開け、その後しばらくして出火したという。○○を購入した薬局にその話をしたところ、「殺虫剤(１回使い切り燻煙タイプ)の発煙異常について苦情を受けたことがある」と言われた。火災現場にあった○○はまだ消防が保管しているが、自分としては、○○が火災の原因になったのではないかと疑っている。そこで、消費生活センターに相談したところ、同センターから△△社に事情を確認してくれることになったほか、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。殺虫剤(１回使い切り燻煙タイプ)で発煙異常が起きたという事例はあるのか。〈消費者〉

⇒当センターでは受付事例がありません。今のお話だけでは出火時の様子などが分かりかねますが、○○の使用開始後、半日くらい経過してから火災が発生したということから、他に原因があるという可能性も考えられますので、消防の見解を再度ご確認ください。

◆ ３ヵ月くらい前に、自宅マンションの一室の敷き込みカーペット(材質:合成繊維)の壁際に黒カビのようなシミが生じていることに気付いた。洗剤などで拭くといったんは除去できるが、しばらくするとまた同じようにシミが生じる。そういえば、10ヵ月くらい前に、隣近所で一斉にゴキブリ駆除をしようという話になり、殺虫剤(エアゾール製品)１本を各部屋の壁際に散布したが、それが原因だろうか。〈消費者〉

⇒お話だけでは、お部屋の環境(他の部屋との違い)、殺虫剤を使用したときの状況などの詳細が不明であり、当センターではカーペットのシミの原因については分かりかねます。マンションの管理会社に相談してみてはいかがですか。

◆ １年３ヵ月くらい前に入居した賃貸住宅(集合住宅の１階)に、黒くて小さな虫が大量に発生する。

体を刺されて皮膚科で治療を受けたこともあるほか、鼻の不調で耳鼻科の診察を受けたところ、鼻の中にも虫がいた。虫の種類は不明で、保健所に依頼して調べてもらっているところである。隣人の部屋では、ゴキブリが出るとのことだ。貸主は「入居者の入れ代わりが激しいが、虫が理由かどうかは分からない。虫が出るなら燻煙剤を使うように」と言って、まともに取り合ってくれない。いろいろな殺虫剤を試した結果、Ａ社の殺虫スプレー(a)が有効であったため、定期的に使用している。しかし、発生源への対策も必要と思い、害虫駆除業者に依頼して調べることについて貸主に相談したところ、「調べたければ調べて」と言われた。そこで、害虫駆除業者△△に来てもらったのだが、「床をはがさないと分からない」と言って、積極的に相談に乗ってくれない。また、△△社から「殺虫スプレー(a)には有害な成分が使用されているので、Ｂ社の燻煙剤(b)を使うように」と言われたのだが、それは本当か。〈消費者〉

⇒特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。また、△△社の発言の根拠は分かりかねますが、製品に含まれる成分の安全性情報だけをもって、通常予見される使用形態における製品としての安全性を判断できるとは限りません。保健所の調査結果を踏まえた効果的な対策について、賃貸契約にもとづき貸主と相談されるとよいでしょう。

◆ “化学物質過敏症”を患っている。電車に乗ると頭や目が痛くなったり、心臓が苦しくなったりする。できるだけ自転車を利用するようにしているが、自分に合う病院が近所にないため、電車(鉄道会社△△)に乗らざるをえないこともある。車両に使用している化学物質について△△社に問い合わせたところ、「環境と美化の目的で定期的に殺虫剤を散布している」と言われた。車両内での殺虫剤散布に関する情報を集めてみたところ、散布していない鉄道会社もあるようだ。そこで、△△社に対し、殺虫剤の使用を中止するか、より安全な殺虫剤に替えるよう求めたのだが、応じてくれない。何とかならないのか。〈消費者〉

⇒当センターは事業者に対して指導等ができる立場にはありませんので、消費者庁、国土交通省等の関係省庁にご相談ください。

◆ 農薬が人体や環境に及ぼす影響が心配である。なるべく使用しないよう、法律でより厳しく規制すべきではないのか。〈消費者〉

⇒当センターは法律の制定・改正等について直接関与できる立場にはありませんので、農林水産省等の関係省庁にご相談ください。

◆「２～３ヵ月前に、当家の隣にある空き地に、その地主が除草剤をまいているのを見た。その空き地に隣接して当家の飲用井戸があるため、井戸水が汚染されていないか心配である。井戸水の味に違和感はなく、今のところ特に体に異常はないのだが、このまま飲用を続けても大丈夫か」という相談を受けている。どのように対応したらよいか。〈消費生活Ｃ〉

⇒貴自治体における、飲用井戸の衛生対策指導等を担当する部門にご相談ください。

◆ 農業を営んでいる。何年もずっと使用していた展着剤○○（農薬）について、約１年前に農業協同組合から、「有効成分の含有量が農薬登録時の届出内容の半分程度となっていたことなどが判明した」との報告とともに見舞金が支払われた。しかし、このような事態になった理由についての説明がなく納得できなかったので、今までなぜ分からなかったのか等について農林水産省に問い合わせていた。その件について、最近になってようやく農林水産省からの回答が届いたが、「検査が難しかった」との内容だけであった。本当に難しいのかを知りたいと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉

⇒当センターでは、農薬の検査に関する専門的知見は持ち合わせておりません。「検査が難しかった」との回答について、具体的かつ合理的な説明を農林水産省に求めてみてください。

◆「シロアリ防除を行うにあたっての注意点（防除の方法、薬剤の安全性等）について知りたい」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒シロアリ防除薬剤の認定･登録、施工業者の登録等の事業を行っている（社）日本しろあり対策協会（http://www.hakutaikyo.or.jp/）を紹介。

◆ △△社製の衣類用防虫剤○○がうたっている効果が事実かどうか知りたくて消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターは、特定の製品の効果等についてお答えできる立場にはありません。○○がうたっている効果について、その裏づけとなる合理的な根拠を△△社にお問い合わせください。

◆「畳替えをするにあたり、畳の下に防虫シートを敷きたいが、小型犬を飼っているため、防虫シートの安全性について知りたい」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒畳業者に小型犬を飼っていることを伝え、使用する防虫シートの成分、安全性等について、畳業者またはメーカー等に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ ２ヵ月くらい前に、飼い犬（小型高齢犬）が下痢を起こしたり、吐くようなそぶりを見せたりした。その１週間くらい前に、△△社製の虫よけ剤（置き型）○○を台所および玄関で使い始めたが、犬の水飲み場を設けてあるところと２ｍくらいしか離れていなかったため、○○が犬の症状の原因になったのではないかと思い、台所、玄関ともに○○の使用を止めた。犬を獣医に診せた際、○○のことを話したが、「因果関係は分からない」と言われた。症状は少しよくなってきたが、現在も入退院を繰り返している。○○の犬に対する安全性が知りたい。△△社に問い合わせたところ、「殺虫成分は使用していないので、犬に対する試験はしていない」と言われた。そこで消費生活センターにも同じことを問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターは、特定の製品に関するご質問にお答えできる立場にはありません。○○を使用した室内における犬などのペットに対する安全性について、メーカーとして責任を持って回答するよう△△社に要求してください。また、○○の詳細な成分を△△社に問い合わせた上で、再度、医

師に見解を尋ねてみるとよいでしょう。

◆「コウモリが家の中に入ってきて困る」という相談を受けている。コウモリ対策について調べてみたところ、いろいろな薬剤が市販されている。コウモリ目は鳥獣の保護及び狩猟の適正化に関する法律に基づく「希少鳥獣」に定められているが、これらの薬剤は、コウモリを忌避するだけで殺傷することはないのか。〈消費生活Ｃ〉

⇒当センターは特定の製品に関するご質問にお答えできる立場にはありませんので、各メーカー等にお問い合わせください。

◆「△△社の消臭剤○○を使ってみたいが、安全性に問題はないか」という問い合わせを受けている。化学製品ＰＬ相談センターで対応してくれるか。〈消費生活Ｃ〉

⇒特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、△△社に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

5) 洗剤･洗浄剤、漂白剤等

◆市民団体で、年に一度の行事として、廃油を使った洗濯石けんづくりを長年にわたり行っている。石けんの固まり具合など品質がなかなか一定しないので、上手につくるコツがあれば教えてほしい。〈消費者団体〉

⇒手づくり“廃油石けん”は、使用する廃油の劣化状態、廃油を反応させるために加える苛性ソーダ(水酸化ナトリウム)の量などによって、出来上がりの品質に差が生じやすく、アルカリ度が高く皮膚への刺激性の強い石けんになる可能性があります。また、苛性ソーダは「毒物及び劇物取締法」で「劇物」に指定されている薬品で(購入の際、印鑑と身分証明書が必要)、取り扱いを誤ると、皮膚に触れた場合には化学やけどを起こしたり、目に入った場合には失明したりする恐れもあります。したがって、薬品の取り扱いについての知識や経験のある人の監督の下に、かつ、十分な設備が整っている場所で行うのでない限り、安易に石けんを手づくりすることはお勧めできません。

※ ちょっと注目「手づくり“廃油石けん”の問題点について」(P. 120)もご覧ください。

◆子ども(中学生)が、夏休みの自由研究で“廃油石けん”をつくろうとしていた。しかし、いろいろ調べているうちに、「化学製品ＰＬ相談センターの『アクティビティーノート』に、手づくり“廃油石けん”の問題点について記載されている」との情報を得たので、該当記事を入手したい。〈消費者〉

⇒該当記事を提供。

◆市民グループなどから「“廃油石けん”をつくりたいが、問題はないか」等の問い合わせを受けることがある。「化学製品ＰＬ相談センターの『アクティビティーノート』に、手づくり“廃油石けん”

の問題点について記載されている」との情報を得たので、該当記事を入手したい。〈消費生活Ｃ〉
⇒該当記事を提供。

◆ 『アクティビティーノート』掲載の、「手づくり“廃油石けん”の問題点について」という記事を入手したい。〈行政〉〈消費生活Ｃ〉〈事業者〉
⇒該当記事を提供。

◆ 半年くらい前に、それまで使用していた洗顔フォームに替えて、初めて化粧石けんを使うようになったのだが、使用後の石けんがベタベタして、次に使用するときには乾いている。最近、どこに書いてあったかは忘れたがインターネットで『石けんが酸化するとベタベタする』という情報を見つけたので、石けんの使用を止めて、以前のように洗顔フォームを使用することにした。石けんが酸化するのは一般的なことなのか、それともこの石けんの品質に問題があるのだろうか。〈消費者〉
⇒インターネットでご覧になったという情報については記載内容の全容が不明であり、また、お話だけでは石けんの状態も分かりかねますが、石けんの品質等に関する一般的な情報について、日本石鹸洗剤工業会(http://jsda.org/w/)に問い合わせるとよいでしょう。ただし、特定の製品の品質等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができないため、当該石けんの品質についてはそのメーカー等にお問い合わせください。

◆ 洗濯などに使用する洗剤や石けんと漂白剤との違いは何か。漂白剤には除菌作用があるのか。〈消費者〉
⇒家庭用品品質表示法に基づく定義では、概ね、「合成洗剤(研磨材を含むもの及び化粧品を除く)」は「界面活性剤又は界面活性剤及び洗浄補助剤その他の添加剤から成り、その主たる洗浄作用が純石けん分以外の界面活性剤の界面活性作用によるもの」と、洗濯用等の「石けん」は「界面活性剤又は界面活性剤及び洗浄補助剤その他の添加剤から成り、その主たる洗浄の作用が純石けん分の界面活性作用によるもの」と、また、衣料用等の「漂白剤」は「主たる成分が酸化剤又は還元剤から成り、衣料品等の黄ばみ、しみ等を分解し、又は変化させて白くする化学作用を有するもの」とされています(詳しくは同法を所管する消費者庁にお問い合わせください)。「漂白剤」の定義に除菌作用は含まれておらず、製品によっては除菌作用があるようですが、必ずしもすべての漂白剤に除菌作用があるわけではありません。

※ ちょっと注目「洗剤等の定義について」(P.121)もご覧ください。

◆ 衣類に付着した血液のシミを落としたい。衣料用洗剤にも酸性、アルカリ性などが、衣料用漂白剤にも酸素系、塩素系などがあるほか、アンモニア水、セスキ炭酸ソーダなどのシミ抜き用の薬剤もいろいろある。何を使えば最もよく落ちるのか。〈消費者〉
⇒繊維の組成、衣類のデザイン、縫製、加工などによって、それぞれにふさわしい取扱い方法があり、取扱い方法を誤ると、シミが落ちたとしても衣類が損傷(変色、ちぢみなど)する恐れがあり

ます。衣類のラベル等に表示されている取扱い方法、および洗剤等に表示されている使用方法や注意事項を確認し、家庭での洗濯に自信がなければ専門のクリーニング業者等にご相談ください。

◆ **「ノロウイルスによる食中毒の予防に、次亜塩素酸ナトリウムを含む塩素系漂白剤を使って調理器具等を殺菌するとよい」と聞いた。なぜ次亜塩素酸ナトリウムがよいのか、また具体的にどのように塩素系漂白剤を使えばよいのか等について知りたい。〈消費者〉**

⇒厚生労働省のホームページに掲載されている「ノロウイルスについてのＱ＆Ａ」(http://www.mhlw.go.jp/topics/syokuchu/kanren/yobou/040204-1.html)に、ノロウイルス食中毒の予防方法等が記載されています。

◆ **子ども(小学生以下)が二人いるが、幼児のころにいつもタオルをしゃぶっていた。今のところ特に健康上の問題はないが、洗濯時にタオルに残留した洗濯用合成洗剤が、子ども達の今後の成長に影響を及ぼすことがないか心配になり、消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒洗濯用合成洗剤の安全性に関する一般的な情報について、日本石鹸洗剤工業会(http://jsda.org/w/)に問い合わせるとよいでしょう。また、環境省のホームページに掲載されている「かんたん化学物質ガイド 洗剤と化学物質」(http://www.env.go.jp/chemi/communication/guide/senzai/index.html)、独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに掲載されている「身の回りの製品に含まれる化学物質シリーズ 洗剤」(http://www.safe.nite.go.jp/shiryo/product/detergent.html)なども参考にされるとよいでしょう。

◆ **家族が洗濯の際に使用している柔軟剤○○の香りが強い。孫(乳幼児)の衣類にも使用しているのだが、孫の健康に影響を及ぼすことがないか心配だ。〈消費者〉**

⇒特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、○○のメーカーである△△社にお問い合わせください。

◆ **天然由来の成分が使用されている掃除シート(ウェットタイプ)をいつも使っていたのだが、最近、その掃除シートの成分に「非イオン系界面活性剤」と表示されるようになった。この成分は人体に影響を及ぼすことはないか。〈消費者〉**

⇒「非イオン系界面活性剤」は化合物の総称の一つで、天然由来のものも含め、さまざまな種類があります。当センターは特定の製品の成分組成や安全性等についてお答えできる立場にはありませんので、ご使用の掃除シートの詳細な成分、それを踏まえた安全性等について、そのメーカー等にお問い合わせください。

※ ちょっと注目「界面活性剤とは？」(P.123)もご覧ください。

◆ **駅構内に一定期間出店しているワゴン販売で「万能クリーナー」を購入した。いろいろな汚れがたいへんよく落ちるが、成分、用途、使用方法、使用上の注意、メーカー等が何も表示されていないので、安全性に問題がないのか不安だ。〈消費者〉**

⇒当センターは、特定の製品の安全性等についてお答えできる立場にはありません。なお、合成洗剤、洗浄剤(住宅用または家具用)等は、家庭用品品質表示法によって、品名(“○○用洗浄剤”など)、成分、液性(“アルカリ性”、“弱アルカリ性”など)、用途、正味量、使用量の目安、使用上の注意、製造業者等の名称および住所または電話番号などを、消費者の見やすい場所に分かりやすく表示することが義務づけられています。したがって、それらが適切に表示されていない場合には、同法に違反している疑いがあります(詳しくは、同法を所管する消費者庁にお問い合わせください)。

◆ **△△社のトイレ用洗浄剤○○を使ってみたいのだが、知人から「○○が浄化槽内のバクテリアに影響するのではないか」というようなことを言われた。意味が分からなかったので、消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒浄化槽は、バクテリアの働きを利用してし尿、生活排水等の処理を行います。知人の方の発言は、洗浄剤の成分によってそのバクテリアが死んでしまうのではないかという意味かと思われます。お住まいの住宅に浄化槽が設置されているのであれば、○○が浄化槽のバクテリアに影響するかどうかについて△△社に問い合わせるとよいでしょう。

◆ **昨年(平成20年)の夏に、「市販のエアコン洗浄スプレーを使用してエアコンを洗浄後に、妻と子どもが体調不良になった」という相談を受けて、化学製品ＰＬ相談センターに相談した者である。その相談者から、「昨年の件をきっかけに、妻が“化学物質過敏症”を発症しているのではないかと思う。対策を考える参考までに、昨年以降、エアコン洗浄スプレーによる同様の被害に関する相談が寄せられていれば教えてほしい」という問い合わせを受けたが、どうか。〈消費生活C〉**

⇒その後、同様の相談は当センターには寄せられていません。奥様の症状については、一度専門の病院に相談してみるよう、相談者にお勧めください。

◆ **当社が製造したカーシート用クリーナー(エアゾール製品)を使用した消費者から、喉の炎症(咳・痰など)を起こしたとして補償を要求され、係争中である。参考までに同様の事例があれば、どのように決着したのか教えてほしい。〈事業者〉**

⇒各種の洗浄剤、エアゾール製品等の使用後に体調を悪くしたとうったえる相談が当センターに寄せられていますが、必ずしも因果関係は定かではなく、最終決着内容は把握しておりません。

◆ **昨日、機械用洗浄剤を使用して機械を洗浄していた際、誤って皮膚につけた可能性がある。この洗浄剤には成分に水酸化ナトリウムが含まれているが、製品名は覚えておらず、取扱い上の注意なども確認していない。今のところ特に皮膚に異常はないのだが、大丈夫だろうか。〈事業者〉**

⇒水酸化ナトリウムそのものは、皮膚などに対する腐食性があり、取扱いに際しては保護手袋等の

保護具が必要ですが、今のお話だけでは、当該洗浄剤に含まれる水酸化ナトリウムの濃度が不明です。また、当センターは特定の製品の安全性、適切な取扱い方法等に関してお答えできる立場にはありません。まずは当該洗浄剤のラベルや製品安全データシート（ＭＳＤＳ）などに記載されている取扱い上の注意に関する情報を確認し、さらに不明な点があればメーカー等に問い合わせた上で、必要に応じ医師の診察を受けてください。

◆ **建物清掃業者である。２年くらい前から△△社と加盟店契約を結んでいる。△△社から供給される業務用洗浄剤について、具体的な使用方法が取扱説明書等で示されておらず、△△社に問い合わせたが、「著しく汚れている場合は原液で、それ以外は希釈して使うように」と言うだけである。洗浄性能はよいのだが、十分な説明もないまま次々に新製品を紹介されるので、使用現場で不安を感じている。化学製品ＰＬ相談センターから指導してほしい。〈事業者〉**

⇒当センターは、事業者に対して指導等ができる立場にはありません。業務用洗浄剤を対象に表示や情報提供を義務づける法律はありません（ただし、成分等によっては、それぞれ該当する法律に定められた事項の表示・情報提供等が義務づけられています）が、使用方法等に関する情報がユーザーに適切に提供されていないために事故が起きる可能性もあり得るとの観点から、経済産業省等の関係省庁に相談してみてはいかがですか。

6) プラスチック製食品用器具・容器包装

　プラスチック製の食品用器具・容器包装については、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、耐熱温度を超えて使用した場合には、プラスチックが融けて中の成分が溶け出す可能性があります。電子レンジで使用する際には、耐熱温度が 140℃以上のもの、または「電子レンジ使用可能」などと表示されているものを使用してください。
　ただし、電子レンジで使用可能なものであっても、電子レンジの機種等によって庫内の温度が耐熱温度を超えてしまう可能性もあるため、加熱の時間・温度の設定にも注意してください。また、油を多く含む食品の場合は加熱されるとさらに高温になるため、電子レンジで油性の食品を温めたり、温めた油性の食品、揚げ物や焼きたての油物を載せたりするのに、プラスチック製食品用器具・容器包装を使用することは控えましょう。
　なお、プラスチックを誤って食べてしまった場合、プラスチックそのものは腸内で吸収されることなく、そのまま排泄されます。しかし、大きさや形状によっては、消化器官の一部を傷つけたり喉に詰まって窒息したりする恐れもありますので、特に小さなお子様にはご注意ください。

※ 詳しくはP.122 ちょっと注目「プラスチック製食品用器具・容器包装の安全性」をご覧ください。

◆ **スーパーマーケット△△で販売または無償提供されている水の専用ボトルの安全性に問題はないか。〈消費者〉**

⇒一般に、プラスチック製の食品用器具・容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材

質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、確かなことは△△を通じてボトルのメーカー等にお問い合わせください。

◆ **市内の小学校で児童の味噌づくり体験に使用しているプラスチック製食品保存容器について、保護者から「有害な物質が溶け出して味噌に混入し人体に影響を及ぼすことがないか」という問い合わせを受けている。〈その他(教育委員会)〉**

⇒一般に、プラスチック製の食品用器具･容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、確かなことは当該容器のメーカー等にお問い合わせください。

◆ **「プラスチック製の漬物樽で漬物を漬けた場合に、漬物樽から有害な物質が溶け出すことはないか」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒一般に、プラスチック製の食品用器具･容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、確かなことはメーカー等に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ **「自宅で梅干をつくっている。先日、漬け込んだ梅を取り出した際に、漬物石の中から灰色の軟らかいものが飛び出していることに気付いた。今年は梅雨明けが遅かったため、なかなか天日干しできず、いつもより１ヵ月くらい長く漬けたままにしていたために、漬物石が溶けたのかもしれない。この漬物石は４年前に祖母から譲られたもので、祖母がいつ購入したかは分からない。メーカー等は表示されていないが、本体および取っ手の材質はプラスチックと表示されている。つくった梅干を食べても大丈夫か」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒本体および取っ手はプラスチックであっても、内部には重さを出すためにプラスチック以外の材質が使われていることも考えられます。また、一般に食品用器具･容器包装は食品衛生法に基づく規格基準によって規制されていますが、内部の材質については、食品と直に接触することを想定してつくられていない可能性もあり得ます。確かなことはメーカー等に問い合わせなければ分からないでしょうが、そのメーカー等が分からないとなると、梅干を食べて安全であるとの保証はないでしょう。

◆ **「内釜にフッ素樹脂加工が施された炊飯器を購入しようと思うが、安全性に問題はないか」という問い合わせが、保健所からまわってきた。どのように回答すればよいか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒フッ素樹脂製品一般の情報については日本弗素樹脂工業会(http://www.jfia.gr.jp/)に、また個別の製品に関する情報については各メーカーに問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ ガスコンロにかけた鍋で煮物を調理していた際、間近に別の鍋(ほうろう引き)を置いていたため、そのふた(プラスチック製)の一部が融けて変形した。換気扇を作動させていたためか、風邪を引いていたためか、特に異臭は感じなかった。しかし、近くに子ども(幼児)がいたので、何か有害物質が発生した可能性がないか心配になり、消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。なお、調理していた煮物は食べずに捨てた。〈消費者〉

⇒一般にプラスチックが融けたり燃えたりした場合、炭酸ガス、一酸化炭素、また、それぞれの材質特有のガス等が発生しますが、材質(プラスチックの種類)が不明のため確かなことは分かりかねます。メーカー等が分かればそちらにお問い合わせください(ほうろう鍋は、家庭用品品質表示法に基づき、製造業者等の名称および連絡先等の表示が義務づけられています)。また、お子様の健康状態について、ご心配な点があれば医師に相談してみてください。

◆ 長年使用している計量カップ(材質:ＡＳ樹脂)にヒビが入り、あらためてよく見たら、耐熱温度が80℃と表示されていることに気付いた。これまでずっと、料理に使う熱湯を量るのに使用してきたが、有害な物質が溶け出して食品に混入し健康に影響を及ぼしていたということはないか。メーカーに問い合わせようにも、アルファベットと数字が書いてあるだけで、メーカー名が表示されていない。消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒特定の製品の安全性については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。表示されているアルファベットと数字は、家庭用品品質表示法に関する告示である「合成樹脂加工品および雑貨工業品に関する品質表示者番号承認規程」(平成9年12月1日から廃止)に基づく番号と思われますので、同法を所管する消費者庁に、番号の承認を受けた表示者(メーカー等)の連絡先を問い合わせるとよいでしょう。

◆ スーパーマーケットで購入したフライパンの表示によると、付属のフタ(強化ガラス製)のつまみの材質がメラミン･フェノール樹脂とのことだ。食品への混入で問題とされているメラミンのことか。手などに付着して食品と一緒に食べてしまった場合、安全性に問題はないのか。消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒メラミン･フェノール樹脂は、メラミンとフェノールとホルムアルデヒドとを反応させてつくられるプラスチックで、メラミンとは別の物質です(メラミン･フェノール樹脂に関する一般的な情報については、合成樹脂工業協会(http://www.jtpia.jp/)にお問い合わせください)。一般に、プラスチック製の食品用器具･容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、確かなことはご使用のフライパンのメーカー等にお問い合わせください。

◆「整理をしていたら、30年くらい前に結婚式の引き出物としてもらった椀セットが出てきた。表示によると、内側にはウレタン樹脂塗装、外側にはメラミン樹脂塗装が施されているらしい。メラミ

ン樹脂塗装は安全性に問題があるとどこかで聞いたことがあるが、この椀を使用しても大丈夫か」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒今のお話だけでは、どのような場合を想定してどう問題があるということか、お聞きになったという情報の全容が不明です。一般に、合成樹脂製(樹脂塗装を含む)の食品用器具･容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、当センターは特定の製品の安全性等についてお答えできる立場にはありませんので、確かなことは、メーカー等が分かればそちらに問い合わせるよう、相談者にお伝えください（合成樹脂製の椀等は、家庭用品品質表示法に基づき、原料樹脂、耐熱温度、取扱い上の注意、さらに平成９年から製造業者等の名称および住所または電話番号を表示することが義務づけられています)。

◆ **給食用の食器(材質:メラミン樹脂)を購入しようと思う。カタログによると、耐熱温度は100℃で、煮沸消毒はできないとのことだ。当保育所では熱風消毒保管庫を使用しており、自治体の指導によって設定温度を85℃にしているが、実際の庫内温度は85℃以上と思われる。そのような条件下で当該食器から何か有害物質が溶け出すことはないかについて、消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈その他(保育所)〉**

⇒特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。実際の庫内温度を踏まえた熱風消毒の適否について、当該食器のメーカーにお問い合わせください。

◆ **当社の従業員食堂で何年も前から使用している食器が、メラミン樹脂製ではないかと思う。食品への混入で問題とされているメラミンのことであれば、安全性に問題はないのか。また、この食器を電子レンジで使用しても大丈夫か。〈その他(宿泊施設)〉**

⇒メラミン樹脂は、メラミンとホルムアルデヒドとを反応させてつくられるプラスチックで、メラミンとは別の物質です(メラミン樹脂に関する一般的な情報については、合成樹脂工業協会(http://www.jtpia.jp/)にお問い合わせください)。一般に、プラスチック製の食品用器具･容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので、確かなことは、メーカー等が分かればそちらにお問い合わせください。なお、プラスチック製の食器を電子レンジで使用する際には、耐熱温度が140℃以上のものを使用してください(ただし、油を多く含む食品の場合は、加熱されるとさらに高温になるため、プラスチック製以外のものを使用するのがよいでしょう)。プラスチックの耐熱温度を超えると、プラスチックが融けて、中の成分が溶け出す可能性があります。一般にメラミン樹脂の耐熱温度は110～130℃ですが、プラスチック製の皿等は、家庭用品品質表示法に基づき、原料樹脂、耐熱温度、取扱い上の注意、さらに平成９年から製造業者等の名称および住所または電話番号を表示することが義務づけられています(本体とは別に表示してある場合もあります)ので、確かなことは表示をご確認ください。

◆ **カタログ通信販売で電子レンジ用調理器具を購入しようと思う。材質はポリプロピレンで、耐熱温度は140℃と記載されている。有害な物質が溶け出して食品に混入し人体に影響を及ぼすことがないか心配になり、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒一般に、プラスチック製の食品用器具･容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず､当センターはお答えできる立場にありませんので､確かなことは当該調理器具のメーカー等にお問い合わせください。（なお、電子レンジ用調理器具であっても､電子レンジの機種等によって庫内の温度が耐熱温度を超えてしまう可能性があるため、加熱の時間･温度の設定にも注意する必要があります。また、油を多く含む食品の場合は､加熱されるとさらに高温になるため､プラスチック製以外の調理器具を使用するのがよいでしょう。）

◆ **いつも使用している食品用ラップフィルム○○に関し､電子レンジで使用した場合の安全性等について知りたい。〈消費者〉**

⇒一般に、プラスチック製の食品用器具･容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず､当センターはお答えできる立場にありませんので、確かなことは○○のメーカーである△△社にお問い合わせください。（なお､電子レンジで使用する場合は､「電子レンジ使用可能」などと表示されていることを確認してご使用ください。ただし、電子レンジで使用可能なものであっても、電子レンジの機種等によって庫内の温度が耐熱温度を超えてしまう可能性もあるため、加熱の時間･温度の設定にも注意してください。また、油を多く含む食品の場合は加熱されるとさらに高温になるため、食品がラップフィルムに直に接しないよう深めの耐熱容器に入れ､ラップフィルムが蒸気の圧力で破れないように少しゆるめにかけるとよいでしょう。）

◆ **３日前に､皿に載せた焼き魚にＡ社の食品用ラップフィルムをかけて､電子レンジで温めたところ､ラップフィルムが破れて半分くらいの面積になっていた。今まで同じように使用していたＢ社のラップフィルムでは、このようなことはなかった。温めた焼き魚は、ラップフィルムを取り除いて食べた。しかし、今になって、ラップフィルムが融けて焼き魚に混入していたかもしれないと不安になってきた。自分は妊娠中であるが、胎児に影響を及ぼしている可能性はないか。〈消費者〉**

⇒一般にラップフィルムそのものは､食べても腸内で吸収されることなく､そのまま排泄されます。また､ラップフィルムに含まれている添加剤が熱によって溶け出すことがあったとしても､ごくわずかな量なので、通常は人体に影響を及ぼすとは考えにくいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありませんので､確かなことはＡ社にお問い合わせください｡また､

胎児への影響については、念のため産科医にご相談ください。（なお、ラップフィルムの材質(原料樹脂)等によって耐熱温度が異なり、耐熱温度を超えると、ラップフィルムが融けて中の成分が溶け出す可能性があります。電子レンジで使用する場合は、「電子レンジ使用可能」などと表示されていることを確認してご使用ください。ただし、電子レンジで使用可能なものであっても、電子レンジの機種等によって庫内の温度が耐熱温度を超えてしまう可能性もあるため、加熱の時間・温度の設定にも注意してください。また、油を多く含む食品の場合は加熱されるとさらに高温になるため、食品がラップフィルムに直に接しないよう深めの耐熱容器に入れ、ラップフィルムが蒸気の圧力で破れないように少しゆるめにかけるとよいでしょう。）

◆ **２時間前に、車を運転しながら調理パンを食べた。後で気付いたのだが、パンを包んでいた食品用ラップフィルムがわずかにちぎれていた。食べてしまったのかもしれず、心配になってあちこちに問い合わせていたところ、ラップフィルムのメーカーに問い合わせるようにと言われた。そこで、パンを購入した店に、使用したラップフィルムについて問い合わせたところ、○○と言われた。しかし詳しく聞かなかったので、○○がメーカーの名前なのか商品の名前なのかも分からず、連絡しようがない。ラップフィルムを食べてしまった場合、どうなるのか。〈消費者〉**

⇒一般にラップフィルムそのものは、食べても腸内で吸収されることなく、そのまま排泄されます。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。○○は△△社のラップフィルムの商品名ですので、△△社にお問い合わせください。

◆ **昨晩、肉を炒めようとして、熱した中華なべに油をひいて肉を入れた際、容器（発泡スチロールトレー）の端が１～２cm欠けていることに気付いた。鍋の中にトレーのかけららしきものは見当たらなかったので、そのまま料理して、気にしつつも家族で食べてしまった。今のところ特に体に異常はないが、健康に影響を及ぼしている可能性はないか。〈消費者〉**

⇒一般に、発泡スチロール（スチロール樹脂）そのものは、食べても腸内で吸収されることなく、そのまま排泄されます。また、スチロール樹脂に含まれている添加剤が熱によって溶け出すことがあったとしても、ごくわずかな量なので、通常は人体に影響を及ぼすとは考えにくいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。確かなことは、肉を購入した店を通じて容器メーカーにお問い合わせください。

◆ **当社のウォーターサーバーに使用するために部品メーカーに特注しているプラスチック部品について、材質をＡからＢに変更することを検討している。Ｂから溶出する成分による水への影響等について教えてほしい。〈事業者〉**

⇒当該部品を使用する部位や想定される使用条件等を踏まえて、部品メーカー、素材メーカー等とご相談ください。

◆ **プラスチック成形品を輸入販売するにあたり、“ＰＬマーク”を取得したいので、その手続きについて教えてほしい。〈事業者〉**

⇒お問い合わせの“ＰＬマーク”が、ポリオレフィン等衛生協議会(http://www.jhospa.gr.jp/)のマーク(※食品容器などに使用できる合成樹脂等の原材料のリストであるポジティブリスト(ＰＬ,Positive List)と製品の衛生試験法とからなる自主基準に合格した製品につけられるマーク)のことを指しているのであれば、同会にお問い合わせください。(なお、当センターは、製造物責任(ＰＬ, Product Liability)法の制定を受けて、化学製品による事故・苦情などの相談窓口として設立された民間の機関です。)

7) プラスチック製品(その他)

◆ **「通信販売でキッチンマット(床用)を購入しようと思う。材質はポリエチレンと記載されているが、南向きの掃き出し窓の出入り口(室内側)で使用した場合に、直射日光によって劣化したり有害物質が発生したりする可能性はないか」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒本来の用途と大きく異なる目的での使用とも思われないため、そのことによって有害物質が発生して人体に影響を及ぼすとは一般に考えにくいでしょう。しかし、当センターは特定の製品の安全性や品質についてお答えできる立場にはありませんので、耐光性も含め、確かなことは通信販売会社またはメーカー等に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ **プラスチック容器の受託製造を行っている。消毒用アルコールの容器について、受託元から、落下強度などの基準について問い合わせを受けている。プラスチック成型の関係業界団体に問い合わせたところ、いろいろ教えてくれたのだが、よく分からなかった。そこで損害保険会社に相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉**

⇒当センターでは、関係業界団体より詳しい情報は持ち合わせておりません。分からなかった点について再度問い合わせるか、プラスチック関係の技術コンサルタント等にご相談ください。

8) 金属製品

◆ **通信販売で子ども用のスプーンとフォークのセットを購入しようと思う。カタログに記載されている材質の安全性について、メーカー以外の第三者の意見を聞きたいと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒一般に、食品用器具・容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。

◆ **「使用しているフライパンが、重さからアルミニウム製ではないかと思う。調理中にアルミニウムが食品に混入して人体に影響を及ぼすことはないか。なお、フライパンのメーカー等は分からない」**

という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒アルミニウムに関する一般的な情報については（社）日本アルミニウム協会(http://www.aluminum.or.jp/)に、またアルミニウム製品に関する一般的な情報については一般社団法人 一般社団法人 軽金属製品協会(http://www.apajapan.org/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできません。

◆ ３～４ヵ月前に雑貨屋で購入した△△社製のフライパン（アルミニウム製）を使用したところ、例えば卵焼きの焼き色や味などが、何となく今まで使っていたフライパンと違う。化学製品ＰＬ相談センターに同様の相談が寄せられていないか。〈消費者〉

⇒当センターでは受付事例がありません。違和感をお感じであれば、△△社に申し出てみてはいかがですか。

9) その他の化学製品、化学物質等

◆ ホームセンターで木製の経机（外国製）を購入した。家に帰って開けてみたら、「ホルムアルデヒドを吸着します」と記載されたシートが一緒に梱包されていた。ホルムアルデヒドとはどのようなものか。有害なものなのか。〈消費者〉

⇒環境省の「化学物質ファクトシート」(http://www.env.go.jp/chemi/communication/factsheet.html)などから情報提供。

◆「子どもが精神的に不安定なため、小児科医に診せたところ、『クロルピリホスの影響ではないか』と言われた。クロルピリホスとは何に使われるものなのか」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒今のお話だけでは、「クロルピリホスの影響ではないか」と医師が考えるにいたった詳細な事実関係が分かりかねますが、クロルピリホスはおもに農薬・殺虫剤として使用される化学物質です。

◆ ソファ（10年以上使用）を置いている床（フローリング）の上に、以前から黄色い粉が落ちていることがあり、気になっていた。ソファカバー（布製）を外してみたところ、クッション材（材質：ウレタンフォーム）がもろくなっていた。最近、家族（高齢者）が肺を患って入院したのは、この粉を吸ったことが原因だったのではないかと思い、その可能性について消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。また、ご家族の肺の疾患の原因については、担当医にご相談ください。

◆ 数日前に、帽子（材質：ポリエステル）を数時間かぶっていたところ、頭周りの皮膚に何となく違和

感を感じた。目視では確認できず、痛みやかゆみはないので、医者にはかかっていない。この帽子は１年くらい前に購入したものだが、今まではこのようなことはなかった。２週間くらい前にこの帽子をドライクリーニングに出し、クリーニングから戻ってきた後はカバーを外して２～３日間おいてあったのだが、ドライクリーニング溶剤が残っていて頭皮に影響したのだろうか。クリーニング店に申し出るつもりはないが、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒一般に、クリーニング店での乾燥が不十分な場合、衣類等にドライクリーニング溶剤が残っていることがあり、長時間皮膚に接触していると皮膚障害を起こす可能性があります（参考:独立行政法人 国民生活センター「クリーニングした衣類で化学やけど！—残留したドライクリーニング溶剤で—」http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-19990305_1.pdf)。しかし今回の件については、今のお話だけでは具体的にどのような違和感があるのか分かりかねます。ご心配であれば、医師の診察を受けてください。

◆ 知人（Ａ氏）から、「５年くらい前に、当家から６ｍくらいのところに自動車板金塗装業者の塗装用ブースが設置されて以来、騒音およびシンナーのような臭いに悩まされている。在宅で仕事をしている夫は、ちょうどその頃から目の不調をうったえるようになり、１年くらい前に受診した大学病院で『有機溶剤中毒』と診断され、現在も治療を続けている。子ども（小学生）も以前から『気分が悪い』と言っているが、医者には診せていない」という話を聞いた。Ａ氏のために自分が、とある塗料メーカーにシンナーについて問い合わせてみたところ、「主成分はトルエンだ」と言われた。そこで、トルエンの安全性に関する情報を入手してＡ氏に提供してあげたい。なお、Ａ氏の子どもの症状については、医師に相談するようＡ氏に勧めるつもりである。〈消費者〉

⇒トルエンの安全性に関する情報は、国立医薬品食品衛生研究所のホームページに掲載されている国際化学物質安全性カード(http://www.nihs.go.jp/ICSC/)、環境省の「化学物質ファクトシート」(http://www.env.go.jp/chemi/communication/factsheet.html)等で調べることができます。ただし、今のお話だけでは、A氏のご主人の症状の診断根拠、原因となった有機溶剤が何であったか等の事実関係が分かりかねます。また、A氏本人が何を希望しているのかも不明ですが、臭いや騒音でお困りならば自治体の環境衛生担当の課に相談してみるよう、A氏に勧めてみてはいかがですか。

◆ 100円ショップ△△でオリジナルブランドのアロマオイルを購入した。使用上の注意として「皮膚につけないように」と表示されていることから、ポプリなどに使用するための製品のようだが、そのようなものを「アロマオイル」として販売してもよいのか。また、専門店などでは同じくらいの量のアロマオイルがより高値で売られていることを考えると、100円で売られているアロマオイルは安全性に問題があるのではないか。消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒「アロマオイル」という言葉に法的な定義は特に定められていないため、アロマテラピーに使用す

る精油(植物の花、葉、根、枝、種子、樹皮、果実などから抽出した芳香性の油)のほかに、生産性がより高い合成香料を使用しているものなど、単に芳香剤として香りを楽しむことを目的とした製品を指す場合もあるようです。当該アロマオイルの安全性については、当センターは特定の製品に関するご質問にお答えできる立場にはありませんので、△△にお問い合わせください。（なお、アロマテラピー用の精油であっても、使用方法や体質によっては皮膚障害等の原因となることがあるため、注意が必要です。）

◆ **使用している携帯電話の取扱説明書によると、表面のめっきにクロムが使用されているらしい。「クロムは有害物質として外国で使用が禁止されている」と聞いたが、携帯電話を使用しても大丈夫か。〈消費者〉**

⇒クロム化合物の一種である六価クロムについて、EU(欧州連合)のRoHS指令(※電気・電子機器を対象に、特定有害物質の使用を原則禁止するもの)などが規制の対象としています。クロム化合物に関する一般的な情報については日本無機薬品協会(http://www.mukiyakukyo.gr.jp/)に、またクロムめっきに関する一般的な情報については日本硬質クロム工業会(http://www.ne.jp/asahi/hard/cr/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができないため、ご使用の携帯電話の安全性についてはそのメーカーにお問い合わせください。

◆ **「購入したラック(金属製)の表面のめっきにクロムが使用されているらしい。『六価クロムは有害物質として外国で使用が禁止されている』と聞いたが、大丈夫か」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒クロム化合物の一種である六価クロムについて、EU(欧州連合)のRoHS指令(※電気・電子機器を対象に、特定有害物質の使用を原則禁止するもの)などが規制の対象としています。クロム化合物に関する一般的な情報については日本無機薬品協会(http://www.mukiyakukyo.gr.jp/)に、またクロムめっきに関する一般的な情報については日本硬質クロム工業会(http://www.ne.jp/asahi/hard/cr/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、そのメーカー等でなければ責任を持って答えることができないため、当該ラックの安全性についてはそのメーカー等に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ **△△社製の瞬間冷却剤を誤って開封してしまった際、内容液が手についた可能性がある。すぐに手を洗って、瞬間冷却剤の中身は下水に流し、外側は廃棄した。今のところ特に皮膚に異常はないが、やはり心配なので△△社に問い合わせようとしたところ、お盆休みで電話に出ない。表示されていた成分から、この冷却剤の内容液の安全性について知りたい。〈消費者〉**

⇒当該成分そのものの安全性に関する情報は、国立医薬品食品衛生研究所のホームページに掲載されている国際化学物質安全性カード(http://www.nihs.go.jp/ICSC/)等で調べることができます。しかし、成分の含有量などは製品によって異なり、製品としての安全性については、やはり△△

社でなければ責任を持って答えることができません。流水で十分洗浄した後は、しばらく様子を見て、異常があれば医師の診察を受けてください。また、確かなことは休み明けに△△社にお問い合わせください。

◆ **保育園から、「今日、園児が、家から持ってきたチューブ状の光る玩具をハサミで切ったところ、中の液体がその園児の顔にかかった。すぐに拭いて、今のところ特に異常はないようだが、参考のために、どのような成分なのか知りたい」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒“ケミカルライト”（※プラスチックチューブを軽く折り曲げると、チューブの中に入っているガラスアンプルが割れて、アンプル内の液体と外側の液体とが混ざることによって発光する玩具）ではないかと思われます。(財) 日本中毒情報センター(http://www.j-poison-ic.or.jp/)のホームページに掲載されている「中毒情報データベース」に、“ケミカルライト”による中毒事故等の応急処置について掲載されていますので、参考にされるとよいでしょう。ただし、製品によって成分等が異なるため、確かなことは、メーカー等が分かればそちらに問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ **「１ヵ月くらい前に、縁日で子ども(幼児)に“ケミカルライト”（※プラスチックチューブを軽く折り曲げると、チューブの中に入っているガラスアンプルが割れて、アンプル内の液体と外側の液体とが混ざることによって発光する玩具）３本を買ってやった。帰宅後、自分が見ていないところで子どもが自分で折り曲げて発光させようとした際、３本ともチューブが破損して中の液体が漏れ、手、着衣および床にかかった。知らされてすぐに手および着衣は洗ってやり、床は雑巾で拭いて、その雑巾および“ケミカルライト”は捨てた。今のところ子どもの体に特に異常はないが、健康に影響を及ぼしている可能性はないか」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒(財) 日本中毒情報センター(http://www.j-poison-ic.or.jp/)のホームページに掲載されている「中毒情報データベース」から情報提供。ただし、製品によって成分等が異なるため、確かなことは、メーカー等が分かればそちらに問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ **「昨日、△△社の水銀式体温計を子どもがいじって割ってしまった。子どもにケガはなく、ちらばったガラスの破片と水銀は既に処置をした。しかし、『水銀は蒸発する』と聞いたことがあるので、水銀の安全性について教えてほしい」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒(財) 日本中毒情報センター(http://www.j-poison-ic.or.jp/)のホームページに掲載されている「中毒情報データベース」、環境省の「化学物質ファクトシート」(http://www.env.go.jp/chemi/communication/factsheet.html)などから情報提供。ただし、当該体温計に関しては△△社に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ **水銀式体温計をテーブルにぶつけて割ってしまった。こぼれた水銀は既に処置をしたが、念のために水銀の安全性に関する情報を知っておきたい。〈消費者〉**

⇒(財) 日本中毒情報センター(http://www.j-poison-ic.or.jp/)のホームページに掲載されている「中毒情報デー

タベース」、環境省の「化学物質ファクトシート」(http://www.env.go.jp/chemi/communication/factsheet.html)などから情報提供。ただし、当該体温計に関しては、そのメーカーにお問い合わせください。

◆「１年くらい前に水銀式体温計を割ってしまった。カーペットにこぼれた水銀を取りきれなかったため、その部分を切り取ってカーペットごと廃棄した。また、インターネットで『水銀は蒸発する』という情報を見つけたので、その部屋を使うのも止めていた。しかし、そろそろ部屋の使用を再開してみようと思うので、あらためて水銀の安全性に関する情報を確認しておきたい」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒(財)日本中毒情報センター(http://www.j-poison-ic.or.jp/)のホームページに掲載されている「中毒情報データベース」、環境省の「化学物質ファクトシート」(http://www.env.go.jp/chemi/communication/factsheet.html)などから情報提供。ただし、当該体温計に関しては、メーカーが分かればそのメーカーに問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆「マンションに住んでいる。１週間前に天袋から石油臭がすることに気付き、上の階で石油ストーブの給油ホースから灯油が漏れていたことが判明した。天袋の板や布団に染みついた灯油の臭いを取る方法を教えてほしい」という相談を受けている。布団については、上の階の居住者がクリーニング代を負担することになったとのことで、当センターからクリーニング業者の団体に問い合わせている。天袋の臭いについては、どうすれば取れるだろうか。〈消費生活Ｃ〉

⇒まずはマンションの管理会社に相談してみるよう、相談者にお伝えください。

◆ 硫化水素のつくり方を参考までに知りたい。〈消費者〉

⇒硫化水素を発生させることはたいへん危険な行為であるため、お答えできません。
(参考:警察庁「硫化水素ガスの製造を誘引する情報の取扱いについて」
http://www.npa.go.jp/pdc/notification/seian/jyohotaisaku/jyohotaisaku20080430.pdf)

◆ ガラス、繊維製品、化粧品など、紫外線防止効果をうたっている製品がいろいろあるが、それぞれ本当に効果があるのか。〈消費者〉

⇒当センターは、特定の製品の効果･性能等についてお答えできる立場にはありません。各製品がうたっている効果･性能については、その裏づけとなる合理的な根拠を各メーカー等にお問い合わせください。(なお､紫外線防止用化粧品の効果については､日本化粧品工業連合会によって､測定方法と表示方法に関する自主基準が設けられています(参考:日本化粧品工業連合会「『日やけ止め化粧品』の選び方」http://www.jcia.org/consumer/spf_main.htm)。)

◆ 白内障を患っている。窓の障子を張り替えようと思っていたところ、姉が障子紙を譲ってくれたのだが、「蛍光剤配合」と表示されている。今までは蛍光剤が配合されていない障子紙を使用していたので、蛍光剤配合の障子紙から蛍光剤が放散して白内障に影響を及ぼすことがないか心配になり、

消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターでは、この件に関する知見を持ち合わせておりません。障子紙から蛍光剤が放散するかについては障子紙のメーカーに、また、蛍光剤配合の障子紙が白内障に影響を及ぼすかも含め、白内障患者の生活上の注意点については担当医にお問い合わせください。

◆「菓子の箱に入っていた乾燥剤に『石灰』と表示されている。中身を庭土の肥料として使用してもよいか」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉

⇒乾燥剤に使用されているのは石灰の一種である生石灰で、一度に大量の水がかかると発熱するほか、強アルカリ性のため、触れると皮膚に化学やけどを起こしたり、眼に入った場合、手当てが遅れると失明したりする恐れがありますので、乾燥剤の包装を開封することは控えた方がよいでしょう。また、そもそも乾燥剤を肥料として使用することは用途外使用にあたり、一般にメーカーの意図しない用途･用法での使用は、安全性や品質についての保証はありません。

◆学校のテニスコートに、防塵用の塩化カルシウムをまくことを検討しているが、「塩化カルシウムをまいたテニスコートの土が目に入り、角膜に炎症を起こした」という事故が他校で起きたと聞いた。塩化カルシウムの目に対する影響について教えてほしい。〈その他(中学校教員)〉

⇒塩化カルシウムそのものは、目や皮膚に対する刺激性があり、取扱いに際しては保護メガネ･保護手袋等の保護具が必要です。しかし、製品に表示されている散布量、散布要領などを守って適正に使用すれば、散布した路面から塩化カルシウムが飛散することは考えにくいでしょう。詳しくは各製品のメーカーまたは日本ソーダ工業会(http://www.jsia.gr.jp/)にお問い合わせください。

◆マンションの管理組合の役員をしている。当マンション(築28年)の給水管の継手部分に腐食が見つかったため、管内面にエポキシ樹脂系塗料を塗布する更生工事を検討している。しかし、組合員から、エポキシ樹脂の原料として使用されているビスフェノールＡの溶出を懸念する声が上がっている。施工業者に尋ねたところ「問題はない」と言っているが、本当か。〈その他(管理組合)〉

⇒エポキシ樹脂一般の情報については、エポキシ樹脂工業会(http://www.epoxy.gr.jp/)に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることはできませんので、まずは施工業者に「問題はない」との発言の根拠を確認し、必要であれば当該塗料のメーカーにもお問い合わせください。なお、ビスフェノールＡの安全性については、厚生労働省のホームページに掲載されている「ビスフェノールＡについてのＱ＆Ａ」(http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/iyaku/kigu/topics/080707-1.html)、ビスフェノールＡ安全性研究会のホームページ(http://www.bisphenol-a.gr.jp/)なども参考にされるとよいでしょう。

◆地方自治体からビスフェノールＡの安全性に関する情報提供を求められているので、何か情報があれば教えてほしい。〈事業者団体〉

⇒厚生労働省のホームページに掲載されている「ビスフェノールＡについてのＱ＆Ａ」(http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/iyaku/kigu/topics/080707-1.html)、およびビスフェノールＡ安全性研究会のホームページ(http://www.bisphenol-a.gr.jp/)を紹介。

◆ 14ヵ月くらい前に、Ａ社が請け負ったＢ社の事業所の新築工事において、当社(Ｃ)は壁紙の下請施工を行った。壁紙、接着剤などはすべて“Ｆ☆☆☆☆”(※合板･塗料･接着剤などのホルムアルデヒド放散量について、日本農林規格(JAS)や日本工業規格(JIS)が定めている等級で、放散量が少ない順に“Ｆ☆☆☆☆”から“Ｆ☆”まである)のものを使用した。最近になって、Ａ社から当社(Ｃ)に次のような連絡があった。「完成直後は化学物質の室内濃度測定を行わなかったが、施工主(Ｂ)から『事業所を月に１回くらい訪れる社員が、中に入ると目の痛みをうったえる』と言われたため、２週間くらい前の休みの日に、ホルムアルデヒドなどの室内濃度測定を検査機関に依頼して実施した。結果は、ホルムアルデヒドについてはエントランスが0.057ppm、事務室が0.038ppm、試験室が0.056ppmで、いずれも厚生労働省の指針値(0.08ppm)を下回っていた。アセトアルデヒドについては、指針値(0.03ppm)に対し、エントランスが0.031ppm、事務室が0.025ppm、試験室は0.036ppmであった」とのことであった。試験室のアセトアルデヒド濃度が他の部屋に比べて高いが、その試験室ではプラスチックの試験や分析が行われているそうなので、プラスチックに何らかの処理をする過程でアセトアルデヒドが発生する可能性は考えられるか。〈事業者〉

⇒今のお話だけでは、どのような種類のプラスチックをどのように取り扱っているのか等が不明なため、アセトアルデヒドが発生する可能性については分かりかねます。なお、厚生労働省の指針値は、「現時点で入手可能な毒性に係る科学的知見から、人間がその濃度の空気を一生涯にわたって摂取しても、健康への有害な影響は受けないであろうと判断される値」です。実際の測定結果は、測定方法や誤差による若干の数値の変動も考えられます。また、化学物質に対する感受性には個人差もあります。

◆ ６～７年前に当社(Ａ)が物流業者(Ｂ)に販売した木製平パレット(Ｃ社製)について、最近、Ｂ社から当社(Ａ)に次のような連絡があった。「１年くらい前にＤ社によって輸入され、陸揚げ後に麻袋に詰められた農産物(豆類)を、当社(Ｂ)の当該農産物専用倉庫内で、貴社(Ａ)から購入したパレットに載せて保管していた。４ヵ月くらい前に、Ｄ社の指示によって、その農産物のうちの10tを、当社(Ｂ)が貨物自動車(ウィング車)１台で運搬し、食品加工会社(Ｅ)に納入したが、その後、Ｅ社から『臭気検査の結果、不合格となった』といって返品された。Ｄ社が現物を確認したところ、臭気が認められ、Ｄ社から食品検査機関(Ⅰ)に依頼して、返品された農産物から採取したサンプルについて、2,4-ジクロロフェノール、2,6-ジクロロフェノールおよび2,4,6-トリクロロフェノールの分析が行われた。その結果、2,4-ジクロロフェノールが0.2ppb、2,6-ジクロロフェノールが0.1ppb検出され、2,4,6-トリクロロフェノールは未検出であった。これを受けて、当社(Ｂ)は、木材検査機関(Ⅱ)に依頼して、返品された農産物を載せていたパレットについて、同じ項目の分析を行った。その結果、2,4-ジクロロフェノールおよび2,6-ジクロロフェノールは1ppb以下で、2,4,6-トリクロ

ロフェノールは40ppb検出された。これらの結果について、パレットを販売した貴社（Ａ）としての見解を示してほしい」というもので、これを受けて当社（Ａ）は、パレットの同等品（未使用品）の分析を木材検査機関（Ⅲ）に依頼したところである。一方、2,4,6-トリクロロフェノールが、その農産物によって2,4-ジクロロフェノールまたは2,6-ジクロロフェノールに変化する可能性について知りたいと思い、保健所に問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉

⇒一般的な情報としては、独立行政法人 製品評価技術基盤機構の「化学物質総合情報提供システム」（http://www.safe.nite.go.jp/japan/db.html）によると、2,4,6-トリクロロフェノールは、融点が69℃、蒸気圧が0.024mmHg、すなわち、常温では固体でガス化しにくい物質であり、また、「化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律」（化審法）に基づく分解性（自然的作用による化学的変化を生じにくいものであるかどうか）の判定は「良分解性」とのことです。一方、2,4-ジクロロフェノールおよび2,6-ジクロロフェノールの分解性の判定は、「難分解性」とのことです。しかし、実際にパレット中の2,4,6-トリクロロフェノールが、ガス化して当該農産物に移行し、分解されて2,4-ジクロロフェノールまたは2,6-ジクロロフェノールに変化するかどうかについては、試験してみないと分からないでしょう。なお、当該農産物そのものの問題については、Ｂ社の倉庫に残っているもの、また入手可能であれば別の場所で保管されたもの等を分析するなどによって、問題発生の範囲を絞り込むことも必要と思われます。

10) 化粧品等

◆「家族（高齢者）が電話勧誘販売で購入した化粧品（化粧水･乳液･石けん等）に、使用期限が表示されていない。問題はないのか」という問い合わせを受けている。化粧品には使用期限の表示が義務づけられていないのか。〈消費生活Ｃ〉

⇒医薬品や化粧品などの取扱い等について定めている薬事法では、適切な保存条件下で３年以内に変質するものについてのみ使用期限の表示を義務づけています。詳しくは、同法を所管する厚生労働省にお問い合わせください。

◆化粧品の「指定成分」、安全性等について消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒「化粧品」は、薬事法によって、2001年4月から原則としてすべての配合成分を表示することが義務づけられましたが、それ以前は成分表示が義務づけられているのは「表示指定成分」のみでした。詳しくは同法を所管する厚生労働省にお問い合わせください。また、化粧品の安全性等に関する一般的な情報については、日本化粧品工業連合会（http://www.jcia.org/）に問い合わせるとよいでしょう。ただし、個別の製品に関する情報については、各メーカー等にお問い合わせください。

◆ファンデーションやマスカラなどの化粧品を長期間にわたり継続して使用した場合、肌に何か悪い影響を及ぼすことはないか。〈消費者〉

⇒化粧品一般の情報については日本化粧品工業連合会(http://www.jcia.org/)に、また個別の製品に関する情報については各メーカー等にお問い合わせください。

◆「インターネット上に『ヘアカラーリング剤に含まれている成分○○は危険だ』という旨の情報が複数掲載されている。これらは事実か」という問い合わせを受けている。インターネットで関連情報を調べてみたところ、「一部の製品には安全性に問題があるとされ、厚生労働省から通知が出されている」との情報も見つけたが、そのような通知が出されているのか。〈消費生活C〉

⇒インターネットでご覧になったという情報を拝見しましたが、通知を特定できる情報や具体的な通知の内容が記載されていないため、事実確認ができません。ヘアカラーリング剤の安全性等に関する一般的な情報について、日本ヘアカラー工業会(http://www.jhcia.org/)に問い合わせるとよいでしょう。なお、製品に含まれる成分の安全性情報だけをもって、通常予見される使用形態における製品としての安全性を判断できるとは限りません。

◆ １ヵ月半くらい前に、美容院で勧められて○○というシャンプーを購入した。○○を使用するのは初めてなので、今のところ特に問題はないが、それでも不安だ。○○の使用によって頭髪が細くなったり傷んだりしたという相談が寄せられていないかを消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒シャンプーによる皮膚障害をうったえる相談は当センターに寄せられています。しかし、必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性･客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません。

◆ 美容関連商品の製造販売を行っている。参考までに、化粧石けんによる皮膚障害の相談が化学製品ＰＬ相談センターに寄せられているかどうか教えてほしい。〈事業者〉

⇒化粧石けんなどの化粧品等による皮膚障害をうったえる相談は当センターに寄せられています。ただし、必ずしも因果関係は定かではありません。

◆「半年くらい前に顔の肌が荒れた。もともと肌が弱く、かかりつけの皮膚科を受診したところ、『化粧品は使用しない方がよい』と言われた。まとめて購入してあった基礎化粧品(化粧水、乳液など８種類)が、未使用のままそれぞれ３本ずつ残っている。販売店に返品･返金を申し入れたところ、『半額なら返金に応じる』と言われ、納得できない」という相談を受けている。化学製品ＰＬ相談センターで対応してくれるか。〈消費生活C〉

⇒契約に関する問題については、当センターでは十分な対応ができかねます。(なお、いったん成立した契約(買い物も一種の契約です)は、法律等で特別に認められている場合(クーリング･オフ制度、消費者契約法による取消し、当事者の合意解約等)を除き、一方の都合だけで解約することはできません。)

11）医薬品等

◆ **家の中を整理していたら、心当たりのないガラスびんが出てきた。ラベルには「酢酸鉛 日本薬局方 500g」と記載されており、中身はほとんど残っている。夫に聞いてみたが、「覚えがない」と言う。廃棄方法を問い合わせたいと思い、表示されていた電話番号に連絡してみたが、つながらなかった。そこで、たまたま自分が名前を知っている大手化学メーカーに相談してみたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒酢酸鉛には酢酸鉛（Ⅱ）と酢酸鉛（Ⅳ）とがあります。そのうち日本薬局方（※薬事法第41条によって、医薬品の性状及び品質の適正を図るため、厚生労働大臣が薬事・食品衛生審議会の意見を聴いて定めた医薬品の規格基準書）に収められている方の酢酸鉛（Ⅱ）は、「毒物及び劇物取締法」で「劇物」に指定されており、廃棄する際は同法に基づく基準に従って適切に処理する必要がありますので、自治体の廃棄物または薬務（毒劇物）担当の課もしくは保健所に相談してみてください。

◆ **３年くらい前、母が何か液体を希釈して、野良猫の糞害対策のために庭にまいていた。臭いからクレゾール石鹸液ではなかったかと思うが、母も既に亡くなっており、現物も残っていないため、液体が何であったか今となっては分からない。その庭の一角で、毎年トマトなどを育てて家族で食べていた。今のところ特に体に異常はないが、健康に影響を及ぼしている可能性はないか。〈消費者〉**

⇒クレゾールそのものには、皮膚や粘膜に対する腐食性があります。しかし、実際にまかれた液体が何であったのか不明で、仮にクレゾール石鹸液であったとしても、クレゾールの濃度、どの範囲にどのくらいまいたのか、作物にどのくらい移行したか等も分からず、健康への影響についてはお答えしかねます。何か健康状態にご心配な点があるならば、医師に相談してみてください。

◆ **「２年くらい前から使用している入れ歯安定剤が自主回収されていることを聞いたので、製造販売元のホームページを確認したところ、この件についてプレスリリースされている。お客様相談室に電話をしてみたが、なかなかつながらない。今のところ特に体に異常はないが、不安である。当該製品による健康被害の相談は寄せられているか」という相談を受けている。当センターには受付事例がないが、化学製品ＰＬ相談センターには寄せられているか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒当センターでも受付事例がありません。ホームページに掲載されているプレスリリースによると、「添付文書に記載されている『使用方法及び使用上の注意』にしたがって適正に使用していただく限り、製品自体の安全性に問題は無い」とのことですが、健康状態についてご心配であれば医師に相談するよう、相談者に勧めてみてはいかがですか。（なお、同社のホームページによると、現在、当該製品について「お問い合わせを多数いただいており、専用回線が通じにくい状態になっております」とのことです。）

◆ **「ウイルス対策をうたっている△△社の除菌・消毒スプレー○○を使っているが、本当に効果があるのだろうか」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒当センターは、特定の製品の効果等についてお答えできる立場にはありません。○○がうたっている効果について、その裏づけとなる合理的な根拠を△△社に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

12) 化学物質(安全管理)

◆ **抗菌加工製品の安全性に関する法規制等はあるか。〈事業者〉**

⇒「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」で、対象となる家庭用品について、防菌防カビ剤の有機水銀化合物、トリフェニル錫化合物およびトリブチル錫化合物に関する基準値が定められています(詳しくは、同法を所管する厚生労働省にお問い合わせください)。法規制以外では、一般社団法人 抗菌製品技術協議会(http://www.kohkin.net/)、(社)繊維評価技術協議会(http://www.sengikyo.or.jp/)、(社)日本塗料工業会(http://www.toryo.or.jp/)などの、抗菌加工製品に関連する各業界が定めている自主基準があります。

◆ **１年半くらい前に、職場で同僚が使用した布製品用芳香消臭スプレー(ポンプ式)○○の香りをきっかけに臭いに敏感になった。わずかな臭いでも頭痛がして、強い臭いをかぐと呼吸が苦しくなることがあるが、臭いの発生源から離れると症状が治まる。"化学物質過敏症"の専門病院が少ないため、診察･検査は受けていない。自分が使用する化粧品や洗剤などについては、なるべく臭いのないものを選んでいるが、周りの人が使用するものに反応してしまう。製品の臭いについて、法律で規制はされていないのか。〈消費者〉**

⇒製品によっては特定の化学物質の含有量等が規制されている場合もありますが、製品の臭いに関する規制は特にありません。

◆ **精密機器の洗浄用に、今までは無水エタノール(500ml 入り)を購入していたが、今後は、無水エタノールよりも一般に安価なイソプロピルアルコールを、できれば一斗缶で購入したい。保管等にあたり法的な規制はあるか。〈事業者〉**

⇒イソプロピルアルコールもエタノールと同様に、消防法上の第４類危険物(引火性液体)に該当し、消防法に基づき、貯蔵または取扱いの量などに応じて、消防法施行令または市町村条例によって規制されています。詳しくは同法を所管する総務省消防庁、または市町村の危険物担当の課にお問い合わせください。

◆ **アセトンの販売に関わる法規制について教えてほしい。〈事業者〉**

⇒アセトンは、消防法に基づき、貯蔵または取扱いに際し、その量などに応じ、消防法施行令または市町村条例によって規制されています(詳しくは同法を所管する総務省消防庁、または市町村の危険物担当の課にお問い合わせください)。また、労働安全衛生法に基づき、譲渡または提供に際し、表示、文書の交付等が原則として義務づけられています(詳しくは同法を所管する厚生

労働省にお問い合わせください)。さらに、用途等によって、これら以外の法律も適用される可能性があります。

◆ **運輸業者である。「危険物船舶運送及び貯蔵規則」上の「危険物」に該当する化学製品を、国内で海上輸送する際に必要となる物理的性状に関する情報が、製品安全データシート（ＭＳＤＳ）に記載されていない。メーカーに問い合わせたが「データがない」と言われたので、化学製品ＰＬ相談センターで分かれば教えてほしい。〈事業者〉**

⇒当センターは特定の製品に関する情報は把握しておらず、またお答えできる立場にもありません。メーカーに事情を説明して、対応について相談してみてはいかがですか。

◆ **「緊急連絡カード（イエローカード）」について問い合わせたい。〈事業者〉**

⇒同カードの活用を推進している(社)日本化学工業協会(http://www.nikkakyo.org/)の環境安全部を紹介。

◆ **2009年10月20日に制定されたというJIS Z 7252(GHSに基づく化学物質等の分類方法)について、詳しく知りたい。〈事業者〉**

⇒JIS Z 7252の原案作成団体である(財)日本規格協会(http://www.jsa.or.jp/)または(社)日本化学工業協会(http://www.nikkakyo.org/)にお問い合わせください。

13) 化学製品等の表示

化学製品は、含まれる化学物質･用途･容器の種類などによって、「薬事法」(医薬品)、「消防法」(危険物)、「高圧ガス保安法」(エアゾール製品)、「農薬取締法」、「毒物及び劇物取締法」、「容器包装リサイクル法」など、それぞれ該当する法律に定められた事項を表示することが義務づけられています。また日常生活で使用される繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具および雑貨工業品のうち、消費者にとって品質を見分けることが困難で、しかも見分ける必要性の高いものについて、表示事項･方法を定めている「家庭用品品質表示法」のなかで、プラスチック製品、石けん･洗剤･洗浄剤、ワックス、塗料、接着剤、漂白剤などの化学製品について、品目ごとに、成分、性能、用途、取扱い上の注意などの表示が義務づけられています。

ＰＬ対策を目的とした警告表示を具体的に義務づけている法律はありませんが、製品を安全かつ効果的に使用するために必要な情報は表示しておくことが望ましく、特に危険が予想される点に関しては警告表示が必要と考えられます。事故が起きた際、消費者に十分な情報が提供されていなかった場合は、指示･警告上の欠陥があるとして製造業者等が製造物責任を問われる可能性もあります。

◆ **殺菌効果のあるハンドソープを開発･販売するにあたり、名称として「殺菌洗浄剤」と表示することに、何か法的な制約はあるか。〈事業者〉**

⇒殺菌効果をうたうハンドソープは、薬事法上の「医薬部外品」に分類され、製造･販売にあたっては、同法に基づく許可、および品目ごとの承認等が必要です。申請手続きは、製造販売業者等が所在する都道府県で取り扱われますので、詳しくは都道府県の薬務担当の課にお問い合わせください。

◆ **食品製造設備用の殺菌剤の製造を検討している。殺菌剤の表示に関わる法規制について教えてほしい。〈事業者〉**

⇒食品衛生に関する情報提供などを行っている(社)日本食品衛生協会(http://www.n-shokuei.jp/)に問い合わせてみてください。

◆ **台所用殺菌スプレーを販売することを計画しているので、用途、成分等から、適用される法律、必要な表示等について教えてほしい。〈事業者〉**

⇒当センターでは特定の企業･商品に関するコンサルタント業務は行っておりませんので、コンサルタント会社、損害保険会社等にご相談ください。

◆ **おもにバイク用品を製造している事業者である。新たに自転車用ケミカル品を取扱うにあたり、取扱説明書や製品表示について検討している。オートケミカル製品については日本オートケミカル工業会(http://www.jade.dti.ne.jp/j-chemi/)の自主基準を参考にしているが、自転車用のケミカル品について同様の自主基準はあるか。自転車関係団体などにも問い合わせているが、何か情報を知っていたら教えてほしい。〈事業者〉**

⇒当センターでは関連する情報を把握しておりません。

◆ **当社の製品(消耗品)の使用期限の表示について検討するにあたり、法律以外に、各業界の自主基準等で使用期限の表示について定めているものがあれば参考にしたいので教えてほしい。〈事業者〉**

⇒例えば、一次電池に関してはJIS C 8500（一次電池）によって、また携帯用簡易ガスライタに関しては(財)製品安全協会(http://www.sg-mark.org/)のＳＧマーク認定基準によって、使用期限等の表示について定められています。これらの他にも、さまざまな任意の規格基準や、各企業の判断で表示している場合があると思われます。

◆ **「建築工事の元請業者から施工を依頼されたウインドウ･フィルムに、取扱い方法や品質に関する情報が添付されておらず、時間と労力を費やして取り寄せなければならなかった。取扱説明書等の添付を義務づけている法規制はないのか」という相談を受けている。〈行政〉**

⇒ウインドウ･フィルムを対象に表示や情報提供を義務づける法律はないものと思われますが、関係省庁にご確認ください。なお、今のお話だけでは、当該ウインドウ･フィルムの流通経路のどの段階から情報が提供されなかったのか不明ですが、ウインドウ･フィルムの施工等に関する一般的な情報について、日本ウインドウ･フィルム工業会(http://windowfilm.jp/)にも問い合わせてみるとよいでしょう。

◆ **業務用製品は消費生活用製品安全法や家庭用品品質表示法の対象となるか。〈事業者団体〉**

⇒経済産業省のホームページ「製品安全ガイド」によると、「製造事業者等が業務用として製造又は輸入している製品であっても、 その製品の仕様や販路等から判断して、例えば、一般消費者がホームセンター等の店舗や、カタログやインターネットによる通信販売等で容易に購入可能で、一般家庭でも広く使用できるような製品は消費生活用製品と解される」とのことです(http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/02.html)。また、同省の家庭用品品質表示法に関するホームページによると、「業務用であっても、ホームセンター等で一般消費者に対して販売をする可能性がある商品については表示が必要となる」とのことです(http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/hinpyo/faq/faq_05.html)。詳しくは、これらの法律を所管する消費者庁(注:平成21年9月1日から消費者庁が所管)にお問い合わせください。

◆ **調理用手袋(材質:ポリエチレン)を輸入し、食品加工会社向けに販売することを計画している。包装等に当社の名前を表示することが法律で義務づけられているのかを中央官庁○○に問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉**

⇒家庭用品品質表示法では、対象となる家庭用品について、製造業者、販売業者、表示業者(製造業者または販売業者の委託を受けて表示を行う者)、輸入品の場合は輸入業者など、その製品について自己の責任において品質を表示する者の氏名または名称、連絡先(住所または電話番号)等を表示することを義務づけています。業務用製品は対象外ですが、ホームセンターなどで一般消費者に対して販売される可能性がある場合は表示が必要となります(詳しくは同法を所管する消費者庁にお問い合わせください)。調理用手袋は家庭用品品質表示法の対象品目ではありませんが、同法の趣旨にかんがみて、適切にご判断ください。

◆ **エンジンオイルを輸入し、一般消費者向けに販売している。製品には、現地のメーカーおよび当社それぞれの名前および所在地を表示しているが、そのいずれかを省いて、空いたスペースで警告表示を充実させたい。製造物責任(ＰＬ)法では表示についてどのように定められているのか。〈事業者〉**

⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥(製造上、設計上、指示・警告上)によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律であって、具体的な表示義務等について規定した法律ではありません。ただし、同法では、輸入品の場合、消費者が直接海外の製造業者を訴えること等が困難であることを考慮して、輸入業者を責任主体としています。一方、表示については、家庭用品品質表示法で、対象となる家庭用品について、製造業者、販売業者、表示業者(製造業者または販売業者の委託を受けて表示を行う者)、輸入品の場合は輸入業者など、その製品について自己の責任において品質を表示する者の氏名または名称、連絡先(住所または電話番号)等を表示することを義務づけています。エンジンオイルは家庭用品品質表示法の対象品目ではありませんが、同法の趣旨にかんがみて、やはり貴社の名前等を表示するのが望ましいでしょう。

◆ **医薬品と医薬品以外の化学品とでは、ＰＬ対策として表示すべきことに違いがあるか。〈事業者〉**

⇒ＰＬ(製造物責任)法は、製造物の欠陥(製造上、設計上、指示･警告上)によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律であって、具体的な表示等については規定していません。ただし、製品の形態や想定される使用状況等に応じて必要な注意･警告を表示しておくことが望ましく、製品表示が適切でない場合や正確な情報が伝わりにくい場合には、事故が起きた際、指示･警告上の欠陥があるとして製造物責任を問われる可能性があります。（なお､製品の用途､成分等によっては､それぞれ該当する法律(例えば、医薬品の場合は薬事法) で表示･情報提供等について定められている場合があります。）

◆ **製造物責任（ＰＬ）法で警告図記号について規定しているか。〈事業者〉**

⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥(製造上、設計上、指示･警告上)によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律であって、具体的な表示等について規定した法律ではありません。なお、消費者用製品等に危険防止の目的で付けられる警告用図記号については、JIS S 0101(消費者用警告図記号)で、基本形状、色などが規定されています。

◆ **当社の液体洗浄剤(業務用)の表示に、警告図記号を追加したい。表示方法などについては製造物責任（ＰＬ）法で定められているのか。〈事業者〉**

⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥(製造上、設計上、指示･警告上)によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律であって、具体的な表示義務等について規定した法律ではありません。なお、消費者用製品等に危険防止の目的で付けられる警告用図記号については、JIS S 0101(消費者用警告図記号)で、基本形状、色などが規定されています。また、家庭用の洗浄剤については、洗浄剤・漂白剤等安全対策協議会(日本家庭用洗浄剤工業会内)が絵表示等に関する自主基準を定めていますので、参考にされるとよいでしょう(http://jsda.org/w/01_katud/antaikyo/antaikyo_090305.pdf)。

14) 製造物責任（ＰＬ）法等

◆ **会社名等は言いたくないが、当社の製造物責任の有無について、製造物責任（ＰＬ）法に基づく「製造業者等」の定義、部品･原材料製造業者の免責規定などの観点から教えてほしい。〈事業者〉**

⇒当センターでは特定の企業に関するコンサルタント業務は行っておりませんので、弁護士、コンサルタント会社､損害保険会社等に､具体的な事実関係を踏まえて相談してみてはいかがですか｡

◆ **会社名等は言いたくないが、当社の製造物責任の有無について、製造業者として表示をする者と実際の製造業者との間に交わす契約内容を踏まえて教えてほしい。〈事業者〉**

⇒当センターでは特定の企業に関するコンサルタント業務は行っておりませんので、弁護士、コン

サルタント会社、損害保険会社等に、具体的な事実関係に基づいて相談してみてはいかがですか。

◆ **他社が製造した製品を当社が販売する際に提供している製品安全データシート（ＭＳＤＳ）において、「会社情報」の項目に当社の情報を記載している。この製品の欠陥によって拡大被害が生じた場合、製造物責任（ＰＬ）法における「製造業者と誤認させるような表示をした者」として当社が製造物責任を問われるのか。行政機関に問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉**

⇒ＭＳＤＳの「会社情報」には、その製品を製造または輸入、販売（商社・卸小売業者や代理店による販売等を含む）する会社の情報を記載します（詳しくは、（社）日本化学工業協会 化学品管理部にお問い合わせください）。したがって、ＭＳＤＳに会社名を記載しただけでは、一般的には製造業者と誤認させるような表示をしたことにはあたらないと考えられますが、最終的には法的な場において個別の事案に応じて判断されるものと思われます。（なお、ＰＬ法の対象とならない場合であっても、直接の買主との間には契約関係があることから、民法に基づく瑕疵担保責任、債務不履行責任等の要件が満たされていれば、それぞれの責任を負う可能性はあり得ます。）

◆ **当社の金属表面処理剤について、特定の化学物質を含有していないことを示す、第三者機関による分析データを提供するよう、顧客から要求されている。第三者機関による分析は経営的に難しいのだが、拒否することは製造物責任（ＰＬ）法に違反するのか。〈事業者〉**

⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥（製造上、設計上、指示・警告上）によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律であって、具体的な情報提供義務等について規定した法律ではありません。情報提供が適切でなかったために事故が起きた場合には貴社の製造物責任が問われる可能性もありますが、顧客との契約上の関係にもよるものと思われます。しかし、当センターでは特定の企業・商品に関するコンサルタント業務は行っていないため、具体的なことについては弁護士、コンサルタント会社、損害保険会社等にご相談ください。

◆ **製造物責任（ＰＬ）法は事業者間の紛争にも適用されるか。また、経済的損失も損害賠償の対象となり得るのか。〈事業者〉**

⇒ＰＬ法は、消費者のみならず広く被害者の保護を目的としており、法人もその対象とされています。「相当因果関係」が認められれば、事業用財産に生じた損害や純粋経済損害（人の生命、身体への損傷や有体物の物理的な損壊の形態が現れないで被害者の財産状態に生じた損害）も、ＰＬ法に基づく損害賠償の対象となり得ます。（なお、当事者間に直接の契約関係がある場合には、民法に基づく債務不履行責任、売主の瑕疵担保責任が適用される可能性もあります。）

◆ **個人事業主である。製造物責任（ＰＬ）法に基づき製造業者等に損害賠償を請求したいと思っても、そのために弁護士に相談すると相談料がかかる。無料の法律相談はあるが具体的なアドバイスは得られない。弁護士報酬や訴訟費用の負担については、ＰＬ法でどのように定められているのか。〈事業者〉**

⇒ＰＬ法は、製造物の欠陥(製造上、設計上、指示･警告上)によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律であって、訴訟費用等の負担については言及されていません。訴訟費用については、民事訴訟法によって、最終的には敗訴者が負担することが原則とされています。ただし、弁護士報酬はこれに含まれません。(なお、60万円以下の金銭の支払いを求める訴えについては、その額に見合った少ない費用と時間で紛争を解決する少額訴訟制度(http://www.courts.go.jp/saiban/syurui/minzi/minzi_04_02_02.html)が、民事訴訟法に基づき設けられています。また、日本司法支援センター(法テラス)では、総合法律支援法に基づく民事法律扶助業務の一環として、訴訟費用や弁護士･司法書士報酬などを支払う余裕がない人に対して、一定の要件を満たす場合に費用を立て替える制度を設けています(http://www.houterasu.or.jp/service/hiyoutatekae/)。)

※ ちょっと注目「民事裁判における訴訟費用、弁護士報酬等について」(P.118)もご覧ください。

15) 照会

◆ **「家庭ゴミを出す際、ポリ袋に入れて、家の前に置いた個別回収用のゴミ箱(木製)に入れている。そのゴミ箱の内側に白い粉が付着しており、以前に臭いをかいだことのあるＤＤＴ(ジクロロジフェニルトリクロロエタン)と同じ臭いがする。近所の人が当家のゴミ箱にＤＤＴをかけたのではないかと疑っているので、白い粉がＤＤＴかどうかを調べたい。有料でも構わないから検査してくれる機関を紹介してほしい」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。(なお、ＤＤＴは、かつては殺虫剤などとして使用されていましたが、1981年に「化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律」(化審法)の第一種特定化学物質に指定され、製造、輸入および使用が原則禁止されています。)

◆ **事業者から、洗浄剤の塩素ガス発生試験を依頼できる機関について問い合わせを受けている。〈行政〉**

⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。

◆ **事業者から、製品の組成分析を依頼できる機関について問い合わせを受けている。〈事業者団体〉**

⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)

が掲載されています。

◆ **会員企業を対象に消費者対応窓口における電話対応等に関する研修を実施したいので、講師を紹介してほしい。〈事業者団体〉**

⇒企業の消費者関連部門の責任者・担当者等によって組織する（社）消費者関連専門家会議（http://www.acap.or.jp/）が、「企業の消費者対応」等をテーマに外部に講師を派遣したり、企業の消費者対応の質的向上のための研修を企画・実施したりしていますので、相談してみるとよいでしょう。

◆ **食品添加物の製造・販売業者である。取引先から調合を依頼された食品添加物製剤の原料として使用する食品添加物の調達先を紹介してほしい。〈事業者〉**

⇒当センターでは特定の事業者の紹介は行っておりません。食品添加物を製造・輸入・販売・使用する企業および団体によって組織されている、日本食品添加物協会（http://www.jafa.gr.jp/）に問い合わせてみてください。

◆ **５年前に購入したエアゾール式簡易消火具○○の表示によると、使用期限が来年末とのことだ。新しいものに買い替えたいと思い、○○に表示されていた電話番号に連絡してみたところ、電話番号が現在使われていない旨のアナウンスが流れた。そこで、購入した量販店に問い合わせたところ、「当店では現在○○を販売しておらず、メーカー等の記録も残っていない」と言われた。自分はインターネットを利用していないので、自分に代わって、○○のメーカーの現在の連絡先を調べてほしい。〈消費者〉**

⇒インターネットで○○に関する情報を検索してみましたが、見つかりませんでした。

◆ **化学物質の輸出を計画している知人から、それらの化学物質を国内で製造している会社を調べるよう頼まれた。化学製品ＰＬ相談センターで分かるか。〈事業者〉**

⇒当センターでは特定の事業者の紹介は行っておりません。インターネットや関連の書籍等で調べられてはいかがですか。

◆ **「○○とＰＬ」というタイトルの情報があるらしい。具体的な内容等は聞いておらず、インターネットで検索してみたが、見つからない。何か情報を知っていれば教えてほしい。〈事業者〉**

⇒当センターでは関連する情報を把握しておりません。情報入手元にお尋ねになってはいかがですか。

16） その他

◆ **化学薬品を販売するにあたり、企業として何をどう気をつけたらよいかなどについて指摘してほしい。〈事業者〉**

⇒当センターでは特定の企業・商品に関するコンサルタント業務は行っておりませんので、コンサ

ルタント会社、損害保険会社等にご相談ください。

◆ 英訳を依頼されている文書の中に、「第１石油類」等の言葉がある。何と訳せばよいか。〈その他〉

⇒消防法に基づく危険物の品名を表す用語ですので、同法を所管する総務省消防庁に問い合わせてみてください。

◆ 校舎(コンクリート造)の増改築を実施し、２ヵ月前に工事がほぼ終了した段階で、契約にもとづき室内空気中のＶＯＣ(揮発性有機化合物)濃度の測定が行われ、その後、検収・引渡しが完了した。ところが、建設業者との契約では、測定条件は25℃とし、測定当日の室温が25℃に満たないときは25℃になるまで加温して測定するはずだったのが、実際には計算によって換算された値が報告されていたことが後から分かった。契約上は了承しがたいが、既に設備の搬入も済ませてしまっている。測定を行った機関によると「換算値でも問題はない」との見解だが、本当か。〈その他(学校教育施設)〉

⇒厚生労働省の「室内空気中化学物質の測定マニュアル」に、温度補正について掲載されています(http://www-bm.mhlw.go.jp/houdou/0107/h0724-1c.html)。詳しくは同省にお問い合わせください。

◆ 動物用医薬品等の販売業者である。当社で取り扱っている消毒剤に表示されている石炭酸係数について、顧客から説明を求められている。この機会に石炭酸係数について、試験法などいろいろと知っておきたいので、調べてほしい。〈事業者〉

⇒当センターでは関連する情報を把握しておりません。当該消毒剤のメーカーに相談してみてはいかがですか。

◆ 詳しいことは言いたくないが、体調が悪い原因が水だと思ったので、庭で雨水を溜めて(水道水も加えたような気がするが、はっきり覚えていない)、それを検査機関で調べてもらった。検査結果については、検出された物質名のみ電話で知らされた。詳細な結果報告書の提出は年末年始の休みが明けてからになるというが、電話で聞いた話から人体への影響などについてどのように考えられるかをすぐにでも知りたい。最初に相談した行政機関から次々に別の機関にまわされ、最終的に化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒今のお話だけで人体への影響について当センターからはお答えしかねます。詳しい結果報告書を待ち、結果からどのようなことが分かるのかについて、まずは当該検査機関から説明を受けてください。

◆ 公営の賃貸集合住宅に息子(未成年)と二人で住んでいる。一人でいるときに限って、家電製品が作動しなくなったり、玄関や窓のところに何か液体がまかれていたり、外出先から帰宅したときに玄関ドアの鍵が開いていて室内に何かスプレーがまかれていたりする。隣人による嫌がらせのようだが、警察に相談しても信じてもらえず、防犯カメラを設置してみたがうまく映らない。液体やスプレーの影響だと思うが、咳、手足の冷え･しびれ、肩の炎症、足指の内出血、鼻血など、体にもさまざまな異常が現れており、それぞれ別の病院で風邪、肺炎、五十肩などと診断されている。事情

があって転居はできないので、取りあえずまかれた液体を分析して成分を明らかにしたいと思い、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。ただし、検査費用はご自身の負担となります。また、どのような成分が含まれているかが分からず、対象物質が特定できないまま漠然と分析するのは極めて困難と思われます。

◆「雨上がりの日にかぎって、自宅前の通路に直径１cmくらいの透明の粒が、例えば今朝は５個、先週は約30個という具合で落ちている。一晩で融けてなくなるが、雹などではないらしい。何だか分からず気持ちが悪いので調べてほしい」という住民からの相談が、保健所からまわってきた。軽犯罪に該当するようなこととは考えにくいのだが、その粒が何であるか見当がつくか。分析するとしたら、どのようなところに頼めるのか。〈その他(警察署)〉

⇒お話だけではその粒が何であるか見当もつきません。分析してみれば分かる可能性もあるでしょう。分析機関については、独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています(ただし、検査費用は依頼者の負担となります)。しかし、どのような成分が含まれているかが分からず、対象物質が特定できないまま漠然と分析するのは困難とも思われるため、まずは相談者の近隣住民に思い当たることがないか尋ねてみるとともに、必要であれば組織内の科学担当部門の見解も確認してみてはいかがですか。

◆自宅で発生した火災の原因がゴキブリ用殺虫剤(１回使い切り燻煙タイプ)ではないかとの疑いをもっている人から依頼を受けている。事故品は手元にないので、同一品を検査して欠陥の有無について調べてほしい。〈その他(弁護士)〉

⇒当センターでは検査等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています(ただし、検査費用は依頼者の負担となります)。

◆調達元が分からない古い化学薬剤を廃棄する方法を知りたい。〈行政〉

⇒貴機関内の化学担当部門、または貴機関の所在する自治体の廃棄物担当の課に相談してみてください。

◆当家から50メートルくらい離れた電気工事店の人が、深夜や早朝に、敷地内の畑に掘った穴で廃コードを焼却している。風向きによっては、煙や臭いが当家に流れてきて、耐えがたい。今のところ特に

体に異常はないが、健康に影響を及ぼす可能性がないか心配である。近所の人が自治体の環境担当の課に通報したところ、パトロールしてくれるようになったが、日中だけなので焼却しているところを見てもらえない。自分から電気工事店に直接は苦情を言いづらく、町内会に言っても何もしてくれないので、消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒廃コードの材質によっては、燃焼条件が適切でない場合に有害化学物質が発生する可能性もあるでしょう。廃棄物の処理及び清掃に関する法律では、廃棄物処理基準に適合した焼却炉以外での廃棄物の焼却を原則として禁止しています。お住まいの自治体が深夜や早朝に対応してくれないということであれば、警察に通報されてはいかがですか。

◆「キャッシュカード(磁気ストライプカード)に、『磁力の強いものに近づけないように』という旨が表示されている。記録されているデータが壊れて出金できなくなると困るので、具体的にどのような物にどれくらい近づけてはいけないのかを知りたい」という問い合わせを受けている。金融機関や銀行協会にも問い合わせてみたが、「分からない」と言われた。〈消費生活Ｃ〉

⇒磁器ストライプカードについて、当センターは知見を持ち合わせておりません。当該キャッシュカードを発行した金融機関に対し、責任を持って説明するよう要求されてはいかがですか。

◆ 当社と同業である△△社が販売している発熱機能付き弁当容器は、取扱いによっては着火事故が起きる危険性がある。事故が発生した場合、発熱機能付き弁当容器全体のイメージが悪化することによって、当社の経営にも影響することが懸念される。注意表示を行うよう△△社に勧告してほしいと思い、中央官庁○○に連絡したところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉

⇒中央官庁○○が当センターに何を期待して紹介したのか分かりかねますが、当センターは事業者に対して指導･勧告等ができる立場にはありません。着火事故が起きる危険性についての合理的な根拠にもとづき、経済産業省等の関係省庁に相談してみてはいかがですか。

◆ クリーニング店を営んでいる。クリーニングでのトラブルに、衣類の水堅牢度が低いことが原因していることがしばしばある。その場合に、お客様と衣類メーカーとの板挟みになって、経営的判断から当店が補償をせざるを得ないケースも多く、困っている。クリーニング業界に問題提起したこともあるが、取り上げられなかった。しかし、このような水堅牢度の低い衣類が大量に流通していることは、消費者の利益が損なわれるだけでなく、色移り等で消費者が損害を被る可能性もあり得る。当該衣類のメーカーに対して必要な指導を行ってほしいと思い、地元の消費生活センターのほか、中央官庁にも試験データにもとづき報告したことがあるが、消費生活センターでは事業者からの相談は受け付けてもらえず、中央官庁（A）でも取り合ってもらえなかった。先日も、この件で中央官庁（B）に電話してみたところ、そのどこかの部署に電話を回され、そこで化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈事業者〉

⇒中央官庁（B）が当センターに何を期待して紹介したのか分かりかねますが、当センターは民間の機関であり、事業者に対して指導･勧告等ができる立場にはありません。

３．２　相談受付件数の推移等

（1）　相談者別受付件数の推移

	消費者･ 消費者団体	消費生活C･ 行政	事業者･ 事業者団体	メディア･ その他	合　計
平成７年度 (実働205日)	50	121	681	66	918
平成８年度 (実働244日)	116	160	748	56	1080
平成９年度 (実働239日)	307	222	504	47	1080
平成 10 年度 (実働245日)	270	211	476	45	1002
平成 11 年度 (実働242日)	276	204	332	45	857
平成 12 年度 (実働249日)	350	190	274	50	864
平成 13 年度 (実働243日)	333	110	210	41	694
平成 14 年度 (実働245日)	242	89	126	28	485
平成 15 年度 (実働246日)	275	69	132	32	508
平成 16 年度 (実働243日)	219	81	101	25	426
平成 17 年度 (実働243日)	224	94	113	20	451
平成 18 年度 (実働245日)	178	85	97	19	379
平成 19 年度 (実働244日)	164	114	79	9	366
平成 20 年度 (実働244日)	134	139	55	11	339
平成 21 年度 (実働243日)	108	95	67	14	284
合　計	3246	1984	3995	508	9733

（2） 相談内容別受付件数の推移

	事故クレーム関連相談	品質クレーム関連相談	クレーム関連意見･報告等	一般相談等	意見･報告等	合計
平成７年度（実働205日）	71	13	0	826	8	918
平成８年度（実働244日）	98	8	1	938	35	1080
平成９年度（実働239日）	98	21	1	920	40	1080
平成 10 年度（実働245日）	135	13	4	819	31	1002
平成 11 年度（実働242日）	156	23	9	654	15	857
平成 12 年度（実働249日）	194	23	9	628	10	864
平成 13 年度（実働243日）	142	13	10	523	6	694
平成 14 年度（実働245日）	116	6	8	349	6	485
平成 15 年度（実働246日）	149	11	5	339	4	508
平成 16 年度（実働243日）	122	24	5	273	2	426
平成 17 年度（実働243日）	101	35	0	311	4	451
平成 18 年度（実働245日）	99	35	0	244	1	379
平成 19 年度（実働244日）	125	46	0	193	2	366
平成 20 年度（実働244日）	118	50	0	169	2	339
平成 21 年度（実働243日）	90	31	3	160	0	284
合計	1814	352	55	7346	166	9733

（3） 平成 21 年度 月別相談受付件数（相談者別）

	消費者・消費者団体	消費生活Ｃ・行政	事業者・事業者団体	メディア・その他	合　計
4 月度（実働19日）	7	8	8	1	24
5 月度（実働20日）	5	6	2	0	13
6 月度（実働20日）	10	5	8	4	27
7 月度（実働21日）	6	9	6	2	23
8 月度（実働20日）	14	9	4	0	27
9 月度（実働21日）	15	11	8	2	36
10 月度（実働20日）	11	10	7	1	29
11 月度（実働21日）	9	7	7	0	23
12 月度（実働20日）	10	11	3	2	26
1 月度（実働20日）	8	6	4	0	18
2 月度（実働20日）	3	7	4	1	15
3 月度（実働21日）	10	6	6	1	23
合　計	108	95	67	14	284

（4） 平成 21 年度 月別相談受付件数（相談内容別）

	事故クレーム関連相談	品質クレーム関連相談	クレーム関連意見・報告等	一般相談等	意見・報告等	合計
4 月度（実働19日）	11	2	0	11	0	24
5 月度（実働20日）	5	0	1	7	0	13
6 月度（実働20日）	8	1	0	18	0	27
7 月度（実働21日）	8	2	0	13	0	23
8 月度（実働20日）	6	3	0	18	0	27
9 月度（実働21日）	15	3	0	18	0	36
10 月度（実働20日）	9	6	0	14	0	29
11 月度（実働21日）	9	1	0	13	0	23
12 月度（実働20日）	6	7	2	11	0	26
1 月度（実働20日）	8	1	0	9	0	18
2 月度（実働20日）	3	2	0	10	0	15
3 月度（実働21日）	2	3	0	18	0	23
合計	90	31	3	160	0	284

３．３　平成 21 年度のおもな対外活動

（１）　活動報告会

6 月　29 日　日化協「ＰＬネットワーク」対象（約 40 名参加）
7 月　3 日　関西化学工業協会 会員対象（約 30 名参加）

（２）　外部機関における会議

2 月　26 日　日本プラスチック工業連盟 プラスチックに関する消費者団体との懇談会

（３）　関連機関との交流

6 月　24 日　ＰＬセンター交流会
11 月　18 日　ＰＬセンター交流会

（４）　関係省庁、消費生活センター、消費者行政担当部門等との交流

7 月　16 日　(独)国民生活センター(危害情報室) 訪問
23 日　東京都消費生活総合センター 訪問
8 月　6 日　経済産業省(消費者相談室、製品安全課、他) 訪問
11 月　25 日　千葉県消費者センター 訪問

（５）　講師として参加した講演会等

11 月　25 日　千葉市消費生活センター 消費生活講座（約 20 名参加）

（６）　情報収集のため参加した説明会･講演会･イベント等

4 月　24 日　(財)消費科学センター/消費科学連合会 消費者大学講座第 172 期公開シンポジウム「低炭素化社会に向けて『カーボンフットプリント制度』とは？」
5 月　18 日　経済産業省 安全知識循環型社会構築事業シンポジウム「キッズデザインとものづくり～事故予防に向けて～」
29 日　(社)日本化学工業協会 ケミカルリスクフォーラム「第２回公開セミナー 化学物質管理とリスクコミュニケーション」
6 月　2 日　(社)消費者関連専門家会議 ＡＣＡＰシンポジウム 2009「安全･安心を使用者視点で考える～企業と消費者でつくる安全な暮らしをめざして～」
25 日　品質と安全文化フォーラム シンポジウム
7 月　1 日　全国消費者団体連絡会　ＰＬオンブズ会議 2009 年度報告会
10 月　15 日　(財)消費科学センター･消費科学連合会　創立 45 周年記念シンポジウム
16 日　(財)日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2009 」
23 日　全国消費者団体連絡会　「トクホ」と「エコナ」学習会
26 日　(独)国民生活センター 企業研修･地域コース
11 月　10 日　(社)日本食品衛生学会 公開講演会「食品の安全･安心とリスク」
16 日　経済産業省「第 4 回製品安全総点検セミナー」
19 日　アクセシブルデザイン推進協議会　平成 21 年度第 2 回ＡＤＣフォーラム
24 日　(独)製品評価技術基盤機構　製品安全センター「平成 21 年度製品安全業務報告会」
12 月　16 日　総合科学技術会議 科学技術連携施策群 総合的リスク評価による化学物質の安全管理・活用のための研究開発連携群 平成 21 年度対象施策成果報告会
1 月　25 日　(社)日本消費生活アドバイザー･コンサルタント協会 他　公開シンポジウム「特定保健用食品(トクホ)と健康食品を通して食と健康のあり方を考える～行政･業界･消費者がともに課題を解決するために～」
2 月　18 日　東京都 リスクコミュニケーション推進セミナー
3 月　2 日　(社)日本食品衛生協会　平成 21 年度厚生労働科学研究 化学物質リスク研究推進事業シンポジウム「化学物質と環境･健康」
5 日　経済産業省公開シンポジウム「暮らしの中の安全･安心のために」

３．４　名簿

（１）　運営協議会（平成21年5月26日、11月9日開催）
当センターの運営について指導・助言を下さる第三者機関です。

（順不同、敬称略、平成22年3月末現在）

中村 昌允	東京農工大学大学院技術経営研究科 技術リスクマネジメント専攻教授
兵頭 美代子	主婦連合会 参与
石和 祥子	消費科学連合会 副会長
田澤 とみ恵	(社)全国消費生活相談員協会 常任理事
高橋 正春	化学製品安全・環境問題研究所 代表
勝浦 嗣夫	日本プラスチック工業連盟 専務理事
西出 徹雄	(社)日本化学工業協会 専務理事

以上　7名

（２）　サポーティングスタッフ
日化協職員および日化協団体会員からなる 13 名の「サポーティングスタッフ」の助言のもとに相談対応にあたっています。
原則として毎月１回サポーティングスタッフ会議を開催し、受付相談事案の対応内容について具体的に検討しました。

（順不同、敬称略、平成22年3月末現在）

木村 知弘	塩ビ工業・環境協会	環境・広報部 部長
柳 幹夫	化成品工業協会	技術部 部長
戸井田 和男	日本オートケミカル工業会	専務理事
原田 良一	日本食品添加物協会	常務理事
菊本 正信	日本石鹸洗剤工業会	総務部長
矢野　泰	日本接着剤工業会	専務理事
和田 英男	(社)日本塗料工業会	製品安全部 部長
服部　薫	日本ビニル工業会	専務理事
猪瀬 雅俊	日本プラスチック工業連盟	総務・環境部長
尾関　猛	農薬工業会	安全情報部長
奥村 茂夫	(社)日本化学工業協会	常務理事
池田 良宏	同	化学品管理部 部長
都渡 正裕	同	広報部 部長

以上　14名

（３）　ＰＬネットワーク
(社)日本化学工業協会(http://www.nikkakyo.org/)会員の事業者・事業者団体およびその構成事業者・事業者団体により構成しています。

（４）　事務局

藤田 真弓	化学製品ＰＬ相談センター	課長
石井 利和	同	相談員(非常勤)

３．５ 「ちょっと注目」

毎月の相談事例からテーマを選んで調べてみました。

◇ 『アクティビティーノート』第147号（平成21年5月発行）掲載

洗浄剤等の“まぜるな 危険”の表示

「流し台のシンク(ステンレス製)などを磨くために自動車塗装研磨用コンパウンドと台所用クレンザーを併用した翌日から、体調不良を起こした。使用したクレンザーには“まぜるな 危険”との表示がないが、問題はないのか」(本書P.55)という問い合わせが、消費生活センター経由で当センターに寄せられました。

“まぜるな 危険”の表示は、**家庭用品品質表示法**に基づき、「合成洗剤」[1]、「住宅用又は家具用の洗浄剤」[2]、「衣料用、台所用又は住宅用の漂白剤」、および「台所用、住宅用又は家具用のクレンザー」[3]のうち、それぞれ定められた方法による塩素ガス発生試験で1.0 ppm[4]以上塩素ガスを発生するものを対象に、義務づけられている表示です。

酸性タイプの洗浄剤等と塩素系の洗浄剤等とを一緒に使用した場合、有毒な塩素ガスを発生する危険性があります。そのため、対象となる製品について、それぞれ次のような注意事項を表示することが義務づけられています。

〈酸性タイプの場合〉
- ・「まぜるな 危険」
- ・「酸性タイプ」
- ・塩素系の製品と一緒に使う(まぜる)と有毒な塩素ガスが出て危険である旨

〈塩素系タイプの場合〉
- ・「まぜるな 危険」
- ・「塩素系」
- ・酸性タイプの製品と一緒に使う(まぜる)と有毒な塩素ガスが出て危険である旨
- ・目に入った時は、すぐに水で洗う旨
- ・子どもの手に触れないようにする旨
- ・必ず換気を良くして使用する旨

表示する場所は、容器(箱に入っているものについては箱および容器)の、商品名を記載している面と同一の面の目立つ箇所とされ、文字の色や大きさなども定められています。

洗浄剤等については、この他にも品名、成分、液性(“酸性”、“アルカリ性”など)、用途、正味量、使用方法、使用量の目安、使用上の注意、製造業者等の名称および住所または電話番号など、それぞれの品目ごとに定められた事項を、消費者の見やすい場所に分かりやすく表示することが義務づけられています。洗浄剤等の使用方法等を誤ると、洗浄対象が傷つく可能性があるばかりでなく、人体に有害な影響が生じる恐れもありますので、購入･使用する際には表示をよく確認しましょう。

なお、今回の相談事例に関して、消費生活センターを通じて得られた情報だけでは体調不良の原因は分かりません。自動車塗装研磨用コンパウンドについては、**家庭用品品質表示法**の対象に指定されていませんが、自動車塗装研磨用コンパウンドを使用して台所や住宅などを磨くことは用途外使用にあたります。メーカーの意図しない用途･用法での使用は、一般的には安全であるとの保証はないため、避けた方がよいでしょう。

注 [1] おもな洗浄作用が純石けん分以外の界面活性剤の働きによるものをいいます。ただし、研磨材を含むものおよび化粧品は除かれます。

[2] おもな洗浄作用が酸、アルカリまたは酸化剤の化学作用によるものをいいます。

[3] 研磨材および界面活性剤その他の添加剤から成り、主として研磨の用に供せられるものをいいます。ただし、つや出し用のものは除かれます。

[4] 100万分の1を基準とする割合の単位で、1ppmは0.0001%に相当します。

★ 家庭用品品質表示法について、詳しくは･･･
経済産業省「家庭用品品質表示法」 http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/hinpyo/

◇　『アクティビティーノート』第 148 号（平成 21 年 6 月発行）掲載

“まつ毛エクステンション”でまぶたが腫れた！

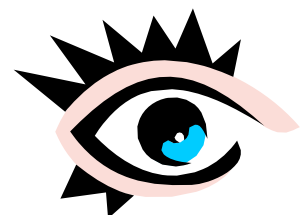
「“まつ毛エクステンション”(※自分のまつ毛に人工まつ毛を接着して長くする方法で、洗顔しても取れない)の施術後にまぶたが腫れて、皮膚科で治療を受けている。施術者は知人で、“まつ毛エクステンション”サロンに勤めた経験はあるが、美容師の免許は持っていないという。施術に使用された接着剤のメーカーに問い合わせたところ、主成分はシアノアクリレートとのことだ。シアノアクリレートとはどのような成分で、揮発した場合にどのくらいの範囲に影響を及ぼすものなのか」(本書 P.65)という相談が、当センターに寄せられました。

シアノアクリレートは、水分と反応すると急激に固まる性質があることから、いわゆる“瞬間接着剤”の主成分として用いられています。シアノアクリレート系接着剤は一般に、溶剤等の揮発性の成分は使用していませんが、種類によっては、皮膚に接触すると人によってはアレルギー反応によるかぶれを起こすことがあり、粘膜の弱い目周辺部に使用する場合には特に注意が必要です。また、目に入った場合、目をこすると眼球を傷つける恐れがあります。できるだけ瞬きもしないで、すぐに多量の水で洗眼した後、すみやかに医師の手当てを受ける必要があります(アセトンやはがし液などは絶対に使用してはいけません)。

さて、平成 20 年 2 月に、東京都は、全国の消費生活センターへの“まつ毛エクステンション”による危害に関する相談件数が増加したことから、危害の拡大を防止するための情報提供を行いました(http://www.anzen.metro.tokyo.jp/chemical/eyelashes.html)。それを受けて厚生労働省は、“まつ毛エクステンション”は**美容師法**に基づく美容行為に該当するとして、全国の自治体に対し、当該行為による事故等が起きないよう管下の美容所等の営業者等に周知徹底を図ることなどを通知しています(平成 20 年 3 月 7 日健衛発 0307001 号 厚生労働省健康局生活衛生課長通知)。つまり、“まつ毛エクステンション”を業として施術する場合は、都道府県に届出を行った美容所において、厚生労働大臣の免許を受けた美容師が行わなければならないということです。

一方、最近は、自分でできる“まつ毛エクステンション”用キットも市販されています。マスカラやアイシャドウなど、**薬事法**上の「化粧品」に該当するものについては、その品質、有効性および安全性の確保のために必要な規制(例えば、成分の表示等)が設けられています。しかし、**薬事法**における「化粧品」の定義は、概ね、「人の身体を清潔にし、美化し、魅力を増し、容貌を変え、又は皮膚若しくは毛髪を健やかに保つために、身体に塗擦、散布その他これらに類似する方法で使用されることが目的とされている物で、人体に対する作用が緩和なもの」とされており、“まつ毛エクステンション”用の接着剤は、人工まつ毛を接着するために用いるものであることから**薬事法**が適用されません(詳しくは、同法を所管する厚生労働省にお問い合わせください)。

また、家庭用接着剤(動物系のもの及びアスファルト系のものを除く)については、**家庭用品品質表示法**に基づき、種類、成分、毒性(劇物を使用している場合)、用途、正味量、取扱い上の注意、ならびに製造業者等の名称および住所または電話番号を表示することが義務づけられています。しかし、“まつ毛エクステンション”用の接着剤はこの法律の対象にされていない(詳しくは、同法を所管する経済産業省にお問い合わせください)ため、成分等の表示が義務づけられていません。

“まつ毛エクステンション”は、施術者の技術力、使用する接着剤等の成分、施術を受ける人の体質・体調などによっては、目やまぶたにトラブルが起こる可能性があります。“まつ毛エクステンション”を行うにあたっては、知識・技能・衛生面などにおいて信頼できる美容師・美容所、および成分等が確認できる接着剤等を選択するようにしましょう。

◇　『アクティビティーノート』第 149 号（平成 21 年 7 月発行）掲載

民事裁判における訴訟費用、弁護士報酬等について

「**製造物責任（ＰＬ）法**に基づき製造業者等に損害賠償を請求したい場合における、訴訟費用や弁護士報酬等の負担については、**ＰＬ法**でどのように定められているのか」(本書 P.105)という問い合わせが、当センターに寄せられました。

ＰＬ法は、製造物の欠陥(製造上、設計上、指示・警告上)によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律であって、訴訟費用等の負担については言及されていません。

民事裁判を起こすには、まず、どんな判決を求めるのか(請求の趣旨)ということと、それを裏付ける事実(請求の原因)を記載した「訴状」を、裁判所に提出します。その際、**民事訴訟費用等に関する法律**によって定められた手数料を納付し、書類の送達等にかかる実費を予納することが求められます。その他、証人等に対する日当・旅費等の費用も必要です。これらの訴訟費用については、**民事訴訟法**によって、最終的には敗訴者が負担することが原則とされていますが、一時的には訴えを提起する側が立替えることになります。また、訴訟手続は一般に本人自身でもできますが、弁護士・司法書士などの訴訟代理人を立てる場合には、着手金、報酬料等の費用が訴訟費用とは別にかかります。

請求額が 60 万円以下の訴えについては、その額に見合った少ない費用と時間で紛争を解決する「少額訴訟制度」が、**民事訴訟法**によって設けられています。原則として１回の審理で終了し、直ちに判決が言い渡されます。（ただし、最初の期日までに自分のすべての言い分と証拠を裁判所に提出する必要があり、証拠書類等は審理の日にその場ですぐに調べられるものに限られます。判決に不服がある場合は、判決をした簡易裁判所に異議を申し立てることができますが、地方裁判所に控訴することはできません。）

一方、訴訟に要するさまざまな費用を支払う余裕がないため裁判を受けられないということがないよう、日本司法支援センター(法テラス)(http://www.houterasu.or.jp/)では、**総合法律支援法**に基づく民事法律扶助業務を行っています。収入等が一定額以下であることなどの条件を満たす場合に、弁護士等による無料法律相談を受けられるほか、相談の結果、必要な場合には、法テラスの審査を経た上で、弁護士・司法書士費用の立替えを無利息で受けることができます。立て替えられた費用は、原則として月額 5,000 円～10,000 円ずつ償還することになります。

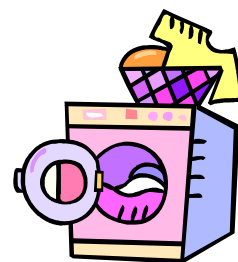
さらに、法テラスでは、法的トラブルの解決に役立つ法制度や相談窓口に関する情報提供も行っています。各種法制度に関する質問やそれぞれの相談に適した窓口がわからない場合には、法テラスにお問い合わせください。

【電話番号】
0570-078374（おなやみなし）（通話料は固定電話であれば全国一律 3 分 8.5 円(税別)）
＊ PHS・IP 電話からは、03-6745-5600 におかけください。

【受付時間】
平日 9：00～21：00　土曜日 9：00～17：00

◇　『アクティビティーノート』第151号（平成21年9月発行）掲載

洗濯したらＴシャツに色ムラが発生した！

「Ａ社の衣料用液体洗剤(蛍光剤無配合)とＢ社の衣料用酸素系漂白剤(液体)とを使用して、Ｔシャツ(オレンジ色)、布団カバー(白・黒)およびスカート(モスグリーン)を一緒に洗濯機で洗濯したところ、Ｔシャツに色ムラが発生した。酸素系漂白剤によって色ムラが発生することはあるか」(本書P.69)という相談が、消費生活センター経由で当センターに寄せられました。

衣料用漂白剤は、色素への作用の仕方によって大きく酸化型と還元型とに分けられます。家庭用として日常的に使用されるのは酸化型の方で、酸化型漂白剤は、さらに成分によって塩素系と酸素系とに分けられます。還元型漂白剤は、鉄分、塩素系漂白剤等によって黄ばんだものの回復など、やや特殊な用途に使用されます。

塩素系漂白剤は、漂白力がより強い反面、染料まで分解してしまうため色・柄物には使用できません。一方、酸素系漂白剤は、塩素系に比べて漂白力が低めで、一般に色・柄物にも使用できます。ただし、濃色で色鮮やかな衣類には反応性染料が使用されていることが多く、そのなかには酸素系漂白剤の酸化作用によって脱色してしまうものもあります。特に粉末の漂白剤の場合、水によく溶かしてから使用しないと、ムラになって脱色することがあります。脱色が心配な場合は、着用した際に目立たないところ(見返し、すその裏など)であらかじめ試してください。

染料のほかに素材などによっても、漂白剤の使用に適さない衣類があります。金属製の付属品(ファスナー、ボタンなど)がついているものは、金属の働きによって漂白力が促進されて繊維を傷めてしまったり、塩素系漂白剤の場合には塩素によって金属が錆びてしまったりする可能性があります。また、毛、絹またはこれらの混紡品の場合は、塩素系漂白剤や、酸素系でも粉末のものを使用すると、これらの漂白剤に含まれているアルカリ成分によって繊維を傷めてしまう可能性があります。ナイロン、ポリウレタン、アセテートまたはこれらの混紡品の場合は、塩素系漂白剤を使用すると、塩素によって黄ばむ可能性があります。

今回の相談事例に関しては、消費生活センターを通じて得られた情報だけでは、Ｔシャツの色ムラが脱色なのか布団カバー等からの移染なのか、また、洗濯した衣類等の繊維の組成、取扱い方法に関する表示の内容、実際の洗濯方法、洗濯回数等が不明であり、Ｔシャツに色ムラが生じた原因については分かりかねます。

一般に、洗濯に関連して衣類の変色等の原因となり得るものには、漂白剤以外にもいろいろあります。例えば、水道水中の塩素が原因となることもあるほか、入浴剤入りの風呂の残り湯をすすぎに使用した場合に、入浴剤の成分によっては柔軟仕上げ剤の成分と反応して、白い衣類が薄いピンク色に着色することがあります。また、衣類に使用されている染料などによっては、洗濯液の温度が高い場合や長時間つけ置きした場合などに脱色・移染したり、日光に当てると変色・退色したりすることがあります。淡い色の衣類は、蛍光剤(染料の一種で、紫外線を吸収すると青白い光を発するため、黄色味を帯びた白の繊維が、輝くような白に見える)が配合された洗剤を使用して洗濯すると白っぽくなってしまうことがあります。

大切な衣類が台無しにならないように、衣類のラベル等に表示されている取り扱い方法、および洗剤等に表示されている使用方法や注意事項をよく確認してから洗濯しましょう。また、洗剤メーカー等のホームページに、洗濯方法等についてより詳しい情報が提供されていますので、それらも参考にするとよいでしょう。

参考：日本石鹸洗剤工業会「お洗濯119番(失敗事例 その原因と防止策)」 http://jsda.org/w/04_yakud/index.html#sentaku

◇　『アクティビティーノート』第 152 号（平成 21 年 10 月発行）掲載

手づくり“廃油石けん”の問題点について

「市民団体で、廃油を使った洗濯石けんづくりを行っている。石けんの固まり具合など品質がなかなか一定しないので、上手につくるコツがあれば教えてほしい」(本書P. 79) という相談が、当センターに寄せられました。

昨今、使用済みの食用油などを再利用した石けんづくりが一部で広まっているようです。しかし、手づくり“廃油石けん”は、使用する廃油の劣化状態、廃油を反応させるために加える苛性ソーダ(水酸化ナトリウム)の量などによって、出来上がりの品質に差が生じやすく、アルカリ度が高く皮膚への刺激性の強い石けんになる可能性があります。また、苛性ソーダは**毒物及び劇物取締法**で「劇物」に指定されている薬品で(購入の際、印鑑と身分証明書が必要)、取り扱いを誤ると、皮膚に触れた場合には化学やけどを起こしたり、目に入った場合には失明したりする恐れもあります。

一方、石けんの用途によって、化粧石けんや薬用石けんの場合には、それぞれ**薬事法**上の「化粧品」、「医薬部外品」に分類され、たとえ個人やグループ等であっても、業として、つまり反復継続的に製造する場合には、同法に基づく許可(薬用石けんの場合にはさらに製品ごとの製造販売承認)が必要とされています。台所用石けんや洗濯用石けん等の場合には**薬事法**の適用を受けない(ただし野菜、果実の洗浄を用途とする台所用洗剤については、**食品衛生法**に基づき成分等の規格基準が定められています)ため、そもそも浴用や洗顔用としての使用は認められていません。しかし、台所用や洗濯用であっても、やはり皮膚に触れる可能性がある以上、人によってはかぶれ等を起こすことも考えられます。

こうしたことから、薬品の取り扱いについての知識や経験のある人の監督の下に、かつ、十分な設備が整っている場所で行うのでない限り、安易に石けんを手づくりすることはお勧めできません。また、手づくりした“廃油石けん”を自らの責任において個人で使用するだけならまだしも、有償無償にかかわらず人に提供することは、使用者に皮膚トラブルが起きた場合、提供者の責任問題にも発展しかねないため、控えた方がよいでしょう。

◇　『アクティビティーノート』第153号（平成21年11月発行）掲載

洗剤等の定義について

「洗濯などに使用する洗剤や石けんと漂白剤との違いは何か」（本書P.80）という相談が、消費生活センター経由で当センターに寄せられました。

一般に洗剤と呼ばれているものには、合成洗剤、石けん、洗浄剤などがあります。また、それらに関連するものでは、漂白剤、磨き剤、ワックスなどがあります。それぞれ、用途、成分などによって、**家庭用品品質表示法**に基づき次のように分類・定義されています。

		定義	表示される品名
合成洗剤[1]		界面活性剤または界面活性剤および洗浄補助剤その他の添加剤から成り、その主たる洗浄の作用が純石けん分[2]以外の界面活性剤の界面活性作用によるもの[3]	「○○用合成洗剤」 ＊　洗濯用、台所用、浴室用など
石けん（洗濯用または台所用）		界面活性剤または界面活性剤および洗浄補助剤その他の添加剤から成り、その主たる洗浄の作用が純石けん分[2]の界面活性作用によるもの[4]	「○○用石けん」 ＊　ただし、純石けん分以外の界面活性剤を含有する場合は、「○○用複合石けん」
洗浄剤（住宅用または家具用）		酸、アルカリまたは酸化剤および洗浄補助剤その他の添加剤から成り、その主たる洗浄の作用が酸、アルカリまたは酸化剤の化学作用によるもの	「○○用洗浄剤」 ＊　浴室用、カビ取り用、トイレ用など
漂白剤（衣料用、台所用または住宅用）		主たる成分が酸化剤または還元剤から成り、衣料品等の黄ばみ、しみ等を分解し、または変化させて白くする化学作用を有するもの	「○○用漂白剤」
磨き剤（台所用、住宅用または家具用）[5]	クレンザー	研磨材および界面活性剤その他の添加剤から成り、主として研磨の用に供せられるもの[6]	「クレンザー」
	その他の磨き剤	研磨材、有機溶剤、脂肪酸及び界面活性剤その他の添加剤から成り、つや出しおよび研磨の用に供せられるもの	「○○磨き剤」 ＊　「ガラス磨き剤」など
ワックス（住宅用または家具用）		天然ろうや合成ろうまたは合成樹脂あるいはシリコーンを主成分としたつや出しおよび保護剤	「○○用ワックス」

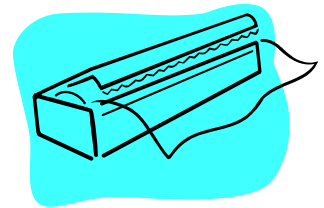
洗剤の多様化・高機能化が進むなか、ひとくちに洗剤と言っても洗濯用、台所用、住宅用などの用途が分かれている上に、そのなかでもある特定の洗浄対象に特化した洗剤がいろいろあります。さらに漂白剤などのさまざまな関連商品もあり、一見しただけではそれらの区別が分かりにくい場合もあることでしょう。しかし、使用方法等を誤ると、洗浄対象が傷つく可能性があるばかりでなく、人体に有害な影響が生じる恐れもあります。洗剤等を購入・使用する際には、品名、用途、使用方法、使用上の注意などの表示をよく確認しましょう。

注[1]　研磨材を含むものおよび化粧品は除かれます。
[2]　脂肪酸塩であって、その含有率がJIS K 3304（石けん試験方法）によって求められるものをいいます。
[3]　洗濯用は、純石けん分以外の界面活性剤の含有重量が界面活性剤の総含有重量の30%を超えるものに限られます。台所用は、純石けん分以外の界面活性剤の含有重量が界面活性剤の総含有重量の40%を超えるものに限られます。
[4]　洗濯用は、純石けん分の含有重量が界面活性剤の総含有重量の70%以上のものに限られます。台所用は、純石けん分の含有重量が界面活性剤の総含有重量の60%以上のものに限られます。
[5]　研磨材を含むものに限られます。
[6]　つや出し用のものは除かれます。

★ 家庭用品品質表示法について、詳しくは･･･
経済産業省「家庭用品品質表示法」　http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/hinpyo/

◇　『アクティビティーノート』第 154 号（平成 21 年 12 月発行）掲載

プラスチック製食品用器具･容器包装の安全性

プラスチック(「合成樹脂」ともいいます)製品は、一般に①金属製品よりも軽い、②陶磁器製品よりも割れにくい、③酸やアルカリに比較的強い、④酸素や水分を通しにくく食品の保存に適している、などの特徴があることから、さまざまな食品用器具･包装材として使用されています。しかし、食品に接触して用いられるものだけに、その安全性等に関する問い合わせが当センターにしばしば寄せられています。今月も、「プラスチック製の漬物樽で漬物を漬けた場合に、漬物樽から有害な物質が溶け出すことはないか」(本書 P.84)、「皿に載せた焼き魚に食品用ラップフィルムをかけて電子レンジで温めたところ、ラップフィルムが破れて半分くらいの面積になっていた。融けて焼き魚に混入していたかもしれないが、大丈夫か」(本書 P.87)、「調理パンを包んでいた食品用ラップフィルムを食べてしまったかもしれないが、大丈夫か」(本書 P.88)などの問い合わせが寄せられました。

プラスチック製の食品用器具･容器包装の安全性を確保するための具体的な規格は、**食品衛生法**に基づく「合成樹脂製器具又は容器包装の規格基準」に定められています。種類に関わらずすべての合成樹脂に適用される「一般規格」と、種類ごとの「個別規格」とからなり、それぞれの規格によって、食品に接触して用いられるプラスチック製品中に含まれてはならない物質の種類および基準値を定める「材質試験」、ならびにプラスチック製品から溶けだして食品に移行する物質の総量を規制する「溶出試験」に合格することが義務づけられています。

しかし、**食品衛生法**によって安全性の確保が図られていても、耐熱温度を超えて使用した場合には、プラスチックが融けて中の成分が溶け出す可能性があります。電子レンジで使用する際には、耐熱温度が140℃以上のものを選ぶとよいでしょう。**家庭用品品質表示法**に基づく「合成樹脂加工品品質表示規程」では、「食事用、食卓用又は台所用の器具」について、原料樹脂、耐熱温度、耐冷温度、容量･寸法、取扱い上の注意、表示者名および連絡先(住所または電話番号)等を表示することを義務づけています。購入･使用する際に、それらの表示を確認しましょう。食品用ラップフィルム、食品の販売時に使用される容器包装については、**家庭用品品質表示法**の対象とされていませんので、耐熱温度が表示されていない場合には、「電子レンジ使用可能」などと表示されているかを確認してください。

ただし、電子レンジで使用可能なものであっても、電子レンジの機種等によって庫内の温度が耐熱温度を超えてしまう可能性もあるため、加熱の時間･温度の設定にも注意してください。また、油を多く含む食品の場合は加熱されるとさらに高温になるため、電子レンジで油性の食品を温めたり、温めた油性の食品、揚げ物や焼きたての油物を載せたりするのに、プラスチック製食品用器具･容器包装を使用することは控えましょう。電子レンジで油性の食品を温める際に食品用ラップフィルムを使用する場合には、食品がラップフィルムに直に接しないよう深めの耐熱容器に入れて、ラップフィルムが蒸気の圧力で破れることがないように少しゆるめにかけるとよいでしょう。

なお、プラスチックを誤って食べてしまった場合、プラスチックそのものは腸内で吸収されることなく、そのまま排泄されます。しかし、大きさや形状によっては、消化器官の一部を傷つけたり喉に詰まって窒息したりする恐れもありますので、特に小さなお子様にはご注意ください。

参考情報：日本プラスチック工業連盟「こんにちは！プラスチック」(http://www.jpif.gr.jp/2hello/hello.htm)
ポリオレフィン等衛生協議会「プラスチックとは」(http://www.jhospa.gr.jp/contents/f_pt.html)

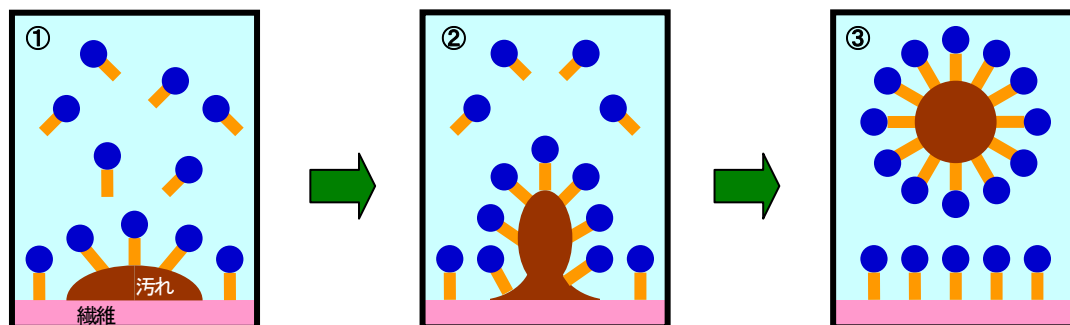
◇　『アクティビティーノート』第 158 号（平成 22 年 4 月発行）掲載

界面活性剤とは？

「掃除シート（ウェットタイプ）の成分に『非イオン系界面活性剤』と表示されているが、人体に影響を及ぼすことはないか」（本書 P. 81）という相談が、当センターに寄せられました。「界面活性剤」という言葉を見たり聞いたりしたことはあっても、何を指しているのかよく知らないという方もいらっしゃるでしょう。「界面活性剤」とは、いったいどのような成分なのでしょうか。

水と油のように、互いに交じり合わない二つの物質が接している境目のことを「界面」といいます。固体と固体、固体と液体、固体と気体、液体と液体、液体と気体の５種類の界面があり、物質の一方が気体の場合は特に「表面」といいます。「界面活性剤」は、この界面の性質を変化させることができる物質の総称で、水に溶けたときの電気的性質によって、「陽イオン系界面活性剤」、「陰イオン系界面活性剤」、「両性イオン系界面活性剤」および「非イオン系界面活性剤」の４つの区分に大きく分けられます。

【界面活性剤の分子構造】

界面活性剤の特性を活かした代表的なものの一つに、洗剤があげられます。界面には、その面積をできるだけ小さくしようとする「界面張力」（物質の一方が気体の場合には「表面張力」といいます）が働いています。例えば、ウールなどの繊維に水がしみ込みにくいのも、界面張力によるものなのです。界面活性剤は、一つの分子の中に、水になじみやすい「親水基（しんすいき）」と、水になじみにくく油になじみやすい「疎水基（そすいき）」（「親油基（しんゆき）」ともいいます）との両方をもっており、水と繊維との界面に作用して界面張力を低下させ、その結果、水が繊維のすき間にしみ込みやすくなります。水とともに界面活性剤が繊維に染みこむと、親油基が汚れと結びついて取り囲み（下図①･②）、親水基を外側に向けた粒子状になって繊維から離れていきます（下図③）。界面活性剤に包まれた汚れは再び繊維に付着することはなく、すすぎ洗いをすると、この汚れの粒や、布についている界面活性剤が流されていきます。界面活性剤を主成分とする掃除シート（ウェットタイプ）も基本的には同様の原理で、床などの汚れを界面活性剤によって浮き上がらせながら拭き取っているのです。

界面活性剤は、洗剤のほかにもさまざまな製品に使われています。例えば、水と油とを均一に混ぜる「乳化剤」として、マーガリン、バター、マヨネーズ、アイスクリームなどの食品に使用されています。また、化粧品の成分を均一に混ぜたり分散させたりする目的でも使用されます。食品の場合は**食品衛生法**によって、化粧品の場合は**薬事法**によって、その安全性を確保するために必要な規制等（使用してよい、または使用してはならない界面活性剤の種類など）について定められています。合成洗剤、食品、化粧品など、それぞれ該当する法律の定めに従って、使用した界面活性剤の個々の名称が表示されている場合もありますが、表示されていない場合には、具体的にどのような界面活性剤が使用されているか、その安全性等については各メーカー等にお問い合わせください。

参考情報：日本界面活性剤工業会「界面活性剤ってなんだろう？」http://www.jp-surfactant.jp/surfactant/index.html
日本石鹸洗剤工業会「石けん洗剤の知識」 http://jsda.org/w/03_shiki/index.html

３．６　暮らしに役立つ法律の話

日常生活において知っていると何かと役立つ法律等について紹介しています。

◇　『アクティビティーノート』第 146 号（平成 21 年 4 月発行）掲載

第１回　消費者基本法

消費者基本法は、国民の消費生活の安定および向上を確保することを目的とする法律です。消費者の権利の尊重およびその自立の支援等を消費者政策の基本理念とし、国･地方公共団体、事業者、消費者等の責務･努力義務、消費者政策の基本的事項等について定めています。

この法律には、消費者の権利として次のことが明記されています。

- 消費者の安全が確保されること
- 商品および役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること
- 消費者に対し必要な情報および教育の機会が提供されること
- 消費者の意見が消費者政策に反映されること
- 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること

それと同時に、次のような消費者の努力義務も定められています。

- 自ら進んで消費生活に関する必要な知識の習得･情報を収集するなど、自主的かつ合理的に行動すること
- 消費生活に関し、環境の保全および知的財産権等の適正な保護に配慮すること

一方、国･地方公共団体には、基本理念にのっとって消費者政策を推進する責務が定められており、具体的には次のような施策を講ずべきとされています。

- 安全の確保
- 消費者契約の適正化等
- 計量の適正化
- 規格の適正化
- 広告その他の表示の適正化等
- 公正自由な競争の促進等
- 啓発活動および教育の推進
- 意見の反映および透明性の確保
- 苦情処理および紛争解決の促進
- 高度情報通信社会の進展への的確な対応
- 国際的な連携の確保
- 環境の保全への配慮
- 試験、検査等の施設の整備等

また、事業者には次のような責務が定められています。

- 消費者の安全および消費者との取引における公正を確保すること
- 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること
- 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験および財産の状況等に配慮すること
- 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること
- 国または地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること

消費者が自らの権利を主体的に行使できる社会を実現するために、消費者、国･地方公共団体、事業者等がそれぞれの役割を認識し、お互いの立場を理解しあうことが大切でしょう。

★ 詳しくは･･･
消費者庁「消費者の窓：消費者基本法」　http://www.consumer.go.jp/kankeihourei/kihon/
消費者庁「消費者の窓：ハンドブック消費者(消費者基本法)」 http://www.consumer.go.jp/handbook2007/01/2007handbook-ch1-s3.html

◇　『アクティビティーノート』第 147 号（平成 21 年 5 月発行）掲載

第２回　消費生活用製品安全法

消費生活用製品安全法は、「消費生活用製品」による一般消費者の生命または身体に対する危害の防止を図るために、「特定製品」の製造および販売を規制するとともに、製品事故に関する情報の収集および提供等の措置を講じています。

「消費生活用製品」とは、主として一般消費者の生活の用に供される製品 1)を指し、一般消費者がホームセンター等の店舗、カタログやインターネットによる通信販売等で容易に購入可能で、一般家庭で広く使用できるような製品は、「消費生活用製品」と解されます。

「消費生活用製品」によって「重大事故」2)が発生した場合、事故製品の製造･輸入事業者は、事故発生を知った日から 10 日以内に国に報告しなければなりません。また、販売･修理･設置工事事業者が重大製品事故の発生を知ったときには、製造･輸入事業者へ通知するよう努めなければなりません。そして国は、重大事故情報の報告を受け、一般消費者の生命または身体に対する重大な危害の発生および拡大を防止するために必要があると認めたときは、事故製品の名称･型式、事故の内容等を公表します。

特定製品マーク

特別特定製品マーク

「消費生活用製品」のうち、構造、材質、使用状況等からみて一般消費者の生命または身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いと認められるものは、「特定製品」に指定されます。また、「特定製品」のうち、一般消費者の生命または身体に対する危害の発生を防止するために必要な品質の確保が十分でない製造･輸入事業者がいると認められるものは、さらに「特別特定製品」に指定されます。「特定製品」の場合は製造･輸入事業者自身の検査によって、「特別特定製品」の場合は国の登録を受けた第三者機関における検査によって、それぞれ国が定める技術上の基準に適合していることが確認されたものには「ＰＳＣマーク」3)が表示され、このマークがないと販売または販売目的で陳列することができません。平成 21 年 4 月末現在、「特定製品」に指定されているものは、家庭用の圧力なべおよび圧力がま 4)、乗車用ヘルメット 5)、乳幼児用ベッド 6)、登山用ロープ 7)、携帯用レーザー応用装置 8)、浴槽用温水循環器 9)、石油給湯器 10)、石油ふろがま 11)、ならびに石油ストーブ 12)の９品目 13)で、そのうち乳幼児用ベッド、携帯用レーザー応用装置および浴槽用温水循環器が、さらに「特別特定製品」に指定されています。

また、平成 21 年 4 月からは、「消費生活用製品」のうち、経年劣化(長期間の使用に伴い生ずる劣化)により安全上支障が生じ、一般消費者の生命または身体に対して特に重大な危害を及ぼすおそれが多いと認められるものは、「特定保守製品」に指定されることになりました。「特定保守製品」の製造･輸入事業者は、標準的な使用条件の下で使用した場合に安全上支障がなく使用することができる標準的な期間として設計上設定される「設計標準使用期間」、および経年劣化による危害の発生を防止するための点検を行うべき「点検期間」を設定し、点検に関する問い合わせ先等とともに製品に表示することなどが義務づけられています。そして「特定保守製品」の所有者は、経年劣化に起因する事故が生じた場合に他人に危害を及ぼすおそれがあることに留意し、「点検期間」が来たら点検 14)を受けるなど、「特定保守製品」の保守に努めることが求められています(製品に添付されている所有者票等によって所有者登録をしておけば、点検期間が近づくと製

造・輸入事業者から通知が届きます)。平成 21 年 4 月末現在、「特定保守製品」に指定されているものは、屋内式ガス瞬間湯沸器(都市ガス用およびＬＰガス用)、石油給湯機、屋内式ガスふろがま(都市ガス用およびＬＰガス用)、石油ふろがま、ビルトイン式電気食器洗機、密閉燃焼式石油温風暖房機[15]、浴室用電気乾燥機[16]の９品目です。

製品事故を防ぐために、製造業者等には使用者の視点で製品の安全性をより高める努力が求められる一方、使用者自身が危険を察知し回避行動がとれることも重要と言えるでしょう。新聞・テレビ、国や独立行政法人製品評価技術基盤機構(ＮＩＴＥ)、都道府県等のホームページなどで日頃から製品事故情報やリコール情報に注意し、自分の身のまわりの製品でどのようなものが重大事故の原因となり得るか確認しておくとよいでしょう。

注[1] 消費生活用製品安全法の別表に掲げられている、船舶、食品・食品添加物等、消火器具等、毒物・劇物、自動車・原動機付自転車などの道路運送車両、高圧ガス容器、医薬品・医薬部外品・化粧品・医療機器など、他の法令で個別に安全規制が図られている製品は除かれます。

[2] 死亡事故、重傷病事故(治療に要する期間が 30 日以上の負傷・疾病)、後遺障害事故、一酸化炭素中毒事故または火災(消防が確認したもの)をいいます。

[3] PSC のＰは Product(製品)を、S は Safety(安全)を、C は Consumer(消費者)を表しています。

[4] 内容積が 10 L 以下のものであって、9.8 kPa 以上のゲージ圧力で使用するように設計したものに限られます。

[5] 自動二輪車または原動機付自転車乗車用のものに限られます。

[6] 主として家庭において出生後 24 ヵ月以内の乳幼児の睡眠または保育に使用することを目的として設計したものに限られます。ただし、揺動型のものは除かれます。

[7] 身体確保用のものに限られます。

[8] レーザー光(可視光線に限る)を外部に照射して文字または図形を表示することを目的として設計したものに限られます。

[9] 主として家庭において使用することを目的として設計したものに限られます。ただし、水の吸入口と噴出口とが構造上一体となっているものであって、もっぱら加熱のために水を循環させるものおよび循環させることができる水の最大の流量が 10 L/min 未満のものは、除かれます。

[10] 灯油の消費量が 70 kw 以下のものであって、熱交換器容量が 50L 以下のものに限られます。

[11] 灯油の消費量が 39 kw 以下のものに限られます。

[12] 灯油の消費量が 12 kw 以下(開放燃焼式のものであって自然通気形のものの場合は 7kw 以下)のものに限られます。

[13] 平成 21 年 4 月 1 日の法改正によって「特定製品」に追加された石油給湯器、石油ふろがまおよび石油ストーブについては、経過措置として平成 23 年 3 月 31 日まで、「ＰＳＣマーク」が表示されていないものの販売も認められています。

[14] 点検は有料です。ただし、「特定保守製品」の製造・輸入事業者は、点検を能率的に行った場合における適正な原価を著しく上回らないように点検料金を設定しなければなりません。

[15] 灯油の消費量が 12 kw 以下のものに限られます。

[16] 電熱装置を有するものに限られます。

★ 詳しくは…
経済産業省「製品安全ガイド:消費生活用製品安全法」 http://www.meti.go.jp/product_safety/consumer/system/01.html

◇　『アクティビティーノート』第 148 号（平成 21 年 6 月発行）掲載

第３回　有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律

私たちの身の回りの製品には、その品質や性能の向上などの目的で、いろいろな化学物質が用いられています。しかし、これらの化学物質が、場合によっては健康被害の原因となってしまうことがあるため、**有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律**によって、「有害物質」を含有する「家庭用品」[1]について、保健衛生上の見地から必要な規制が行われています。

ここでいう「有害物質」とは、人の健康に係る被害を生ずるおそれがある物質として国が定めているもので、具体的には、塩化水素、塩化ビニル、ＤＴＴＢ[2]、ジベンゾ[a,h]アントラセン、水酸化カリウム、水酸化ナトリウム、テトラクロロエチレン、トリクロロエチレン、ＡＰＯ[3]、ＴＤＢＰＰ[4]、トリフェニル錫化合物、トリブチル錫化合物、ＢＤＢＰＰ[5]、ディルドリン[6]、ベンゾ[a]アントラセン、ベンゾ[a]ピレン、ホルムアルデヒド、メタノール、有機水銀化合物、および硫酸を指します(平成 21 年 5 月末現在)。

これらの有害物質について、それぞれ対象となる家庭用品と、その有害物質の含有量、溶出量または発散量に関する基準などが定められています。例えば、ジベンゾ[a,h]アントラセン、ベンゾ[a]アントラセン、およびベンゾ[a]ピレンについては、継続的に皮膚に接触した場合に発がんの恐れがあることなどから、クレオソート油を含有する家庭用木材防腐剤および木材防虫剤、ならびにクレオソート油およびその混合物を用いて処理された家庭用の防腐木材および防虫木材への含有量(濃度)が規制されています。園芸用に用いられるまくら木、杭、柵など、家庭用であれば用途や形状にかかわらずこの対象となり、基準に適合しない場合には販売等ができません。

このような基準がないものについても、「家庭用品」を製造･輸入する事業者は、それに含まれる化学物質によって健康被害が生じることのないようにする責務があります。また、消費者も、日頃から製品の材質や成分に関心を持つよう心がけるとともに、安全かつ効果的に使用するために製品に表示された注意事項をよく読んで、正しく取り扱うことが大切です。

注[1]　主として一般消費者の生活の用に供される製品をいい、食品衛生法、薬事法などに基づく安全規制の対象となっているものは除かれます。
[2]　4,6-ジクロル-7-(2,4,5-トリクロルフェノキシ)-2-トリフルオルメチルベンズイミダゾール
[3]　トリス(1-アジリジニル)ホスフィンオキシド
[4]　トリス(2,3-ジブロムプロピル)ホスフェイト
[5]　ビス(2,3-ジブロムプロピル)ホスフェイト化合物
[6]　ヘキサクロルエポキシオクタヒドロエンドエキソジメタノナフタリン

★ 詳しくは･･･
厚生労働省「家庭用品の安全対策」　http://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/kateiindex.html
東京都福祉保健局「家庭用品の安全」　http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kenkou/iyaku/anzen/

◇　『アクティビティーノート』第 149 号（平成 21 年 7 月発行）掲載

第４回　薬事法

薬事法は、「医薬品」、「医薬部外品」、「化粧品」等の、品質、有効性および安全性の確保のために必要な規制等について定めている法律です。「医薬品」は、医師の処方する薬、薬剤師または登録販売者[1]が配置されている店舗等で販売される薬などで、そのリスクの程度に応じた専門家によるアドバイス(情報提供・相談対応)にもとづき購入・使用されるものですから、ここでは、「医薬品」に比べて人体に対する作用が緩和で、医薬品販売業の許可を受けていない一般小売店でも販売できる「医薬部外品」、および「化粧品」に関する規制の内容を中心に紹介します。

薬事法上の「化粧品」には、文字通りのメークアップ用化粧品、基礎化粧品のほか、化粧石けん、ボディソープ、シャンプー、リンス、歯みがき、入浴料(浴用化粧品)なども含まれます。ただし、「化粧品」に類似した商品でも、例えば、メラニン色素の生成を抑えることによって日焼けによるしみ・そばかすを防ぐ効果などがある薬用化粧品、殺菌消毒効果などのある薬用石けん、フケとりシャンプー等の薬用シャンプー、歯周炎などを予防する薬用歯みがき、温浴効果などのある入浴剤(浴用剤)などのような、特定の目的に対して効能・効果が認められた成分が一定の濃度で配合されているものの場合には、「医薬部外品」に分類されます。

「化粧品」および「医薬部外品」を製造・輸入する際には、**薬事法**に基づく許可が必要で、「医薬部外品」については、さらに製品ごとの製造販売承認も必要です。このように**薬事法**で安全性の確保が図られていても、使用する人の体質や体調などによっては、皮膚トラブル等が生じることもあります。「化粧品」等の使用中にかゆみ、腫れ、刺激などの異常を感じた場合はすぐに使用を中止して、早めに医師にご相談ください。アレルギー性の場合、人によって抗原(アレルギーの原因となる物質)が異なるため、パッチテスト(皮膚アレルギー試験)を受けるなどして抗原を特定し、その後は、その物質が配合されていない製品を選んで使用するようにしましょう。

薬事法では、「化粧品」については原則としてすべての配合成分を表示することを義務づけています。「医薬部外品」の場合は表示義務があるのは「表示指定成分」のみですが、日本化粧品工業連合会(http://www.jcia.org/)などの関連業界では、医薬部外品についても自主的に全成分表示の取組みを進めています。

消費者にとって、「化粧品」か「医薬部外品」かが一見しただけでは区別しにくい場合もありますが、「医薬部外品」は容器または被包(包装材料)に“医薬部外品”と表示するように義務づけられています[2]ので、商品選択の目安にするとよいでしょう。

注[1]　都道府県知事の行う資質確認のための試験に合格し、登録を受けた専門家をいいます。
[2]　「化粧品」に“化粧品”と表示することは義務づけられていません。

★ 詳しくは…
東京都福祉保健局「化粧品を知って使おう」　http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/anzen/cosme/

◇　『アクティビティーノート』第 150 号（平成 21 年 8 月発行）掲載

第５回　食品衛生法

食品衛生法は、飲食に起因する衛生上の危害の発生を防止し、もって国民の健康の保護を図ることを目的とする法律です。「食品及び添加物」、「器具及び容器包装」、「表示及び広告」、「監視指導」、「検査」、「営業」などについて幅広く定めていますが、ここでは「添加物」および「合成樹脂製の器具又は容器包装」に関する規制の内容を中心に紹介します。

・「添加物」

食品衛生法では、「添加物」を「食品の製造の過程において又は食品の加工若しくは保存の目的で、食品に添加、混和、浸潤その他の方法によって使用する物」と定義しており、保存料、甘味料、着色料、香料などが、これにあたります。添加物は、天然香料（レモン香料、アップル香料などのような、動植物から得られ、食品の着香の目的で使用されるもの）および既存添加物（カラメル、ペクチンなど、すでに広く使用されているとして厚生労働大臣が使用を認めたもの）を除き、「人の健康を損なう恐れのない場合」として厚生労働大臣が定めたもの以外の製造、輸入、使用、販売等が禁止されています。さらに、添加物の品質の確保や不適切な使用を防ぐために、添加物の品目ごとに必要に応じて、**食品衛生法**に基づく成分規格、使用基準などが定められています。そして、添加物を使用した食品については、原則として使用したすべての添加物を物質名で表示することが義務づけられています。また、甘味料、着色料、保存料、酸化防止剤等の 8 種類の用途で使用した添加物については用途名も併記されます。香料、酸味料、乳化剤などの 14 種類の用途で使用した添加物については、一括名で表示してもよいとされています。

・「合成樹脂製の器具又は容器包装」

食品衛生法では、「器具」を「飲食器、割ぽう具その他食品又は添加物の採取、製造、加工、調理、貯蔵、運搬、陳列、授受又は摂取の用に供され、かつ、食品又は添加物に直接接触する機械、器具その他の物」[1]と定義しています。また、「容器包装」を「食品又は添加物を入れ、又は包んでいる物で、食品又は添加物を授受する場合そのままで引き渡すもの」と定義しています。器具および容器包装ならびにこれらの原材料については、**食品衛生法**に基づく材質別の規格が定められており、例えば合成樹脂（プラスチック）製の器具・容器包装については、**合成樹脂製器具又は容器包装の規格基準**（昭和 34 年厚生省告示第 370 号、最終改正：平成 18 年厚生労働省告示第 201 号）が定められています。種類に関わらずすべての合成樹脂に適用される「一般規格」と、種類ごとの「個別規格」とがあり、それぞれの規格で定められている試験に適合したものでなければ、製造・輸入・販売等ができません。

これらの他にも、おもちゃ（乳幼児が接触することによりその健康を損なう恐れがあるものとして指定されたもの）、洗浄剤（野菜、果実の洗浄を用途とするもの）などについて、**食品衛生法**に基づく規格基準が定められています。

注[1]　農業および水産業における食品の採取の用に供される機械、器具その他の物は含まれません。

★ 詳しくは…

（財）日本食品化学研究振興財団　http://www.ffcr.or.jp/
日本食品添加物協会「よくわかる食品添加物」　http://www.jafa.gr.jp/tenkabutsu01/index.html
日本プラスチック工業連盟「食品用プラスチック製品の安全性」　http://www.jpif.gr.jp/2hello/hello.htm

◇　『アクティビティーノート』第 151 号（平成 21 年 9 月発行）掲載

第６回　農薬取締法

農薬は、農産物の安定供給、農作業にかかる労力の軽減等のために必要なものです。しかし、その品質や使用方法などによっては、生物や環境に悪い影響を及ぼす可能性もあります。**農薬取締法**は、農薬の品質の適正化とその安全かつ適正な使用を確保するために、農薬の登録制度を設けるとともに、販売および使用に係る規制等を行っています。

農薬取締法における「農薬」とは、農作物等[1]を害する病害虫[2]の防除に用いられる殺菌剤、殺虫剤などの薬剤[3]、および農作物等の生理機能の増進または抑制に用いられる成長促進剤、発芽抑制剤その他の薬剤をいいます。農作物等の病害虫を防除するために利用される天敵も、「農薬」とみなされます。農作物等を加害しない衛生害虫（ゴキブリ、蚊、ハエなど）や不快害虫（蟻、ムカデなど）の防除に用いる殺虫剤は、農作物等の保護のために使われるのではないことから、農薬と同じ有効成分であったとしても、**農薬取締法**における「農薬」には該当しません[4]。

農薬は、農林水産大臣の登録を受けたものでなければ、原則として製造、輸入、販売、使用することができません[5]。農林水産大臣の登録を受けるためには、農作物に対する効果・薬害のほか、農薬を使用する人や農作物を食べる人に対する安全性、環境への影響などについて、多くの試験を実施し評価を受ける必要があります。登録にあたっては農林水産省、内閣府食品安全委員会、厚生労働省、環境省がそれぞれの観点から基準の設定などを行います。また、一度登録された農薬でも、３年ごとに見直しが行われます。

登録された農薬には登録番号が記載されるとともに、使用者が守らなければならない使用基準（使用できる作物、使用濃度・量、使用時期・回数等）、使用上の注意等がラベルに表示されており、農家などの事業者だけでなく、家庭菜園や庭の草花に使用する消費者も、これを遵守しなければなりません。農薬として登録されていないものや、駐車場等の除草に用いる非農耕地専用除草剤[6]などを農耕地や農作物に使うことは、認められていません。

一方、食品中の残留農薬については、**食品衛生法**で残留農薬基準値が定められており、基準値を超える食品は、国産・輸入を問わず販売が禁止されています。**農薬取締法**に基づく規制が行われているため、登録を受けた農薬がラベルに従って適正に使用されていれば、残留農薬基準値を超えない仕組みになっています。

注[1] 人が栽培している植物のすべてを指し、稲、野菜、果樹はもちろん、鑑賞の目的で栽培している樹木、盆栽、草花、ゴルフ場や公園の芝生、街路樹、山林樹木も含まれます。

[2] 菌、線虫、だに、昆虫、ねずみその他の動植物またはウイルスをいいます。

[3] その薬剤を原料または材料として使用した資材で当該防除に用いられるもののうち政令で定めるものも含まれます。

[4] 衛生害虫用殺虫剤については、薬事法で規制されています。家庭用不快害虫用殺虫剤については、生活害虫防除剤協議会による自主基準が定められています。

[5] 特定農薬（その原材料に照らし農作物等、人畜及び水産動植物に害を及ぼすおそれがないことが明らかなものとして農林水産大臣及び環境大臣が指定する農薬）等の例外があります。

[6] 非農耕地用除草剤には、農耕地には使用できない旨を容器等に表示することが義務づけられています。

★ 詳しくは･･･

農林水産省「農薬コーナー」　http://www.maff.go.jp/j/nouyaku/

独立行政法人農林水産消費安全技術センター「農薬検査関係」　http://www.acis.famic.go.jp/

農薬工業会　http://www.jcpa.or.jp/

◇ 『アクティビティーノート』第 152 号（平成 21 年 10 月発行）掲載

第７回　家庭用品品質表示法

家庭用品品質表示法は、日常生活で使用される繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具および雑貨工業品のうち、消費者にとって品質を見分けることが困難で、しかも見分ける必要性が高いとして指定されたものを対象に、事業者が表示すべき事項や表示方法などについて品目ごとに定めている法律です。

繊維製品では、「糸」[1]、「織物、ニット生地及びレース生地」[2]、ならびに衣料品等[3] (例:「ズボン」、「スカート」、「ブラウス」、「寝衣」、「毛布」、「カーテン」など) が対象となります。表示事項は、繊維の組成、家庭洗濯等取扱い方法などです。

合成樹脂加工品では、「洗面器、たらい、バケツ及び浴室用の器具」、「食事用、食卓用又は台所用器具」などについて、原料として使用する合成樹脂(プラスチック)の種類、耐熱温度、耐冷温度、寸法・容量、取扱い上の注意などを表示することが義務づけられています。

電気機械器具では、「電気洗濯機」、「ジャー炊飯器」、「電気毛布」、「電気掃除機」、「電気冷蔵庫」、「エアコンディショナー」、「テレビジョン受信機」、「電気ポット」、「電気かみそり」、「電子レンジ」などが対象となります。例えば「電気かみそり」は、電源方式、使用上の注意、充電式のものについては充電時間、乾電池を使用するものについてはその種類および数などを表示することが義務づけられています。[4]

雑貨工業品は、化学製品に関係が深いものでは「合成洗剤[5]、洗濯用又は台所用の石けん及び住宅用又は家具用の洗浄剤[6]」、「住宅用又は家具用ワックス」、「塗料」、「接着剤」[7]、「衣料用、台所用又は住宅用の漂白剤」、「台所用、住宅用又は家具用の磨き剤」[8]などが対象となります。例えば「衣料用、台所用又は住宅用の漂白剤」は、品名、成分、液性、正味量、使用方法、使用上の注意などのほか、塩素ガス発生試験で 1.0 ppm 以上塩素ガスを発生するものについては、「まぜるな危険」、「塩素系」などの特別注意事項を表示することが義務づけられています。

また、すべての品目に共通して、製造業者、販売業者、表示業者[9]、輸入品の場合は輸入業者など、その製品について自己の責任において品質を表示する者の氏名または名称と、電気機械器具以外はさらに連絡先(住所または電話番号)を表示することが義務づけられています。

これらの表示は、消費者にとって、製品の品質を見分けるための参考となるばかりでなく、安全かつ効果的に使用するためにも役立ちます。購入・使用する際には、表示をよく読み、それに従って正しく取り扱ってください。

注 [1] 糸の全部または一部が、綿、毛、絹、亜麻、苧麻、ビスコース繊維、銅アンモニア繊維、アセテート繊維、プロミックス繊維、ナイロン繊維、ビニロン繊維、ポリ塩化ビニリデン系合成繊維、ポリ塩化ビニル系合成繊維、ポリアクリルニトリル系合成繊維、ポリエステル系合成繊維、ポリエチレン系合成繊維、ポリプロピレン系合成繊維、ポリウレタン系合成繊維、ポリクラール繊維およびガラス繊維であるものに限られます。

[2] 製品の全部または一部に「糸」を使用して製造したものに限られます。

[3] 製品の全部または一部に「糸」、「織物、ニット生地及びレース生地」を使用して製造・加工した繊維製品(電気加熱式のものを除く)に限られます。

[4] 電気機械器具は、電気用品安全法によって、さらに定格電圧、定格消費電力などの表示も義務づけられています。

[5] 研磨材を含むものおよび化粧品は除かれます。

[6] 研磨材を含むものは除かれます。

[7] 動物系のものおよびアスファルト系のものは除かれます。

[8] 研磨材を含むものに限られます。

[9] 製造業者または販売業者の委託を受けて表示を行う者をいいます。

★ 詳しくは…
経済産業省「家庭用品品質表示法」　http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/hinpyo/

◇　『アクティビティーノート』第153号（平成21年11月発行）掲載

第８回　工業標準化法と日本工業規格

日本国内で販売されている家電製品は、メーカーによらずプラグの形状等が統一されているため、国内であればどの地域でも使えます。しかし国際的には統一されていないので、海外で使用する場合には国によって専用のプラグまたはアダプターが必要です。一方、乾電池は国際的にも形状等が統一されているため、海外旅行先で購入した電池でも、日本から持参した家電製品に使用することができます。このように他の製品との互換性をもたせたり、製品の品質や安全性について一定の水準を確保したりするために、多様で複雑な物事を単純化および統一化することを、「標準化」といいます。そして、標準化によって定められたルールを「規格」といい、企業が定める社内規格や業界団体が定める団体規格、国が定める国家規格、ISO(国際標準化機構)などの国際標準化機関が定める国際規格などがあります。特に鉱工業分野における標準化のことを「工業標準化」といい、鉱工業分野における日本の国家規格を「日本工業規格」(JIS, Japanese Industrial Standards)といいます。

JISそのものは強制法規ではないため、利用するかどうかは任意[1]ですが、JISの制定の手続き等については**工業標準化法(JIS 法)**によって定められており、経済産業省に設置されている日本工業標準調査会(JISC, Japanese Industrial Standards Committee)による調査・審議を経て、それぞれのJISが対象とする内容を担当する大臣(厚生労働大臣、農林水産大臣、経済産業大臣、国土交通大臣など)によって制定されます。2008年12月末現在で10,173件のJISが制定されていて、それぞれに、その分野を表すアルファベット一文字(例えば、化学分野の場合は“K”)と原則として４けたの数字との組合せからなる番号が付けられています。

JISには、基本規格(用語、記号、単位などを規定したもの)、方法規格(試験、分析、検査および測定の方法などを規定したもの)、製品規格(製品の形状、寸法、材質、品質、性能、機能などを規定したもの)などの種類があります。そのうち製品規格について、その規格の内容に適合していることを国に登録された認証機関(登録認証機関)から認証された事業者は、製品本体またはその包装・容器等にJISマークを表示することができます。登録認証機関から認証を受けずに、JISに適合していることを自ら宣言することも認められていますが、その場合はJISマークを表示することができません。

鉱工業品のJISマーク

JISマークの対象となるもの以外にも、私たちの身のまわりにはJISを用いているものがいろいろとあります。例えば、A4、B5などの紙のサイズ(仕上寸法)、コンピュータのキーボード(情報処理系けん盤)の配列、公共施設などで用いられている案内用図記号、二次元コードシンボルのQRコードなどです。また、シャンプーとリンスとが区別しやすいようにシャンプーの容器の側面にぎざぎざ状の触覚記号を付けたり、紙パック飲料の中身や開け口が分かりやすいように開け口と反対側の上部に扇状切欠き(牛乳の場合は1個、ジュースの場合は2個、それ以外の場合はなし)を付けたりなど、高齢者・視覚障害者に配慮した消費生活用製品の包装・容器の設計についても、JISによって規定されています。

注[1]　強制法規に引用されている場合を除きます。

★ 詳しくは…
経済産業省「知っていますか標準化」　http://www.meti.go.jp/policy/conformity/panf/shitteimasuka/shitteimasuka.pdf
日本工業標準調査会「JISを知って暮らしを豊かに」　http://www.jisc.go.jp/policy/panf/
(財)日本規格協会「標準化教育プログラム」　http://www.jsa.or.jp/stdz/edu/edu.asp

◇　『アクティビティーノート』第 154 号（平成 21 年 12 月発行）掲載

第９回　資源の有効な利用の促進に関する法律（資源有効利用促進法）

資源の有効な利用の促進に関する法律（資源有効利用促進法）は、「循環型社会」を形成していくために必要な取り組みである「３Ｒ」を総合的に推進するための法律です。「循環型社会」とは、廃棄物等の発生を抑制し、廃棄物等のうち有用なものは循環資源として利用し、循環資源として利用できない廃棄物は適正に処理することで、天然資源の消費を抑制し、環境への負荷[1)]ができる限り低減される社会をいいます。「３Ｒ」は、廃棄物の発生を抑制する「リデュース」(Reduce)、廃棄物を再使用する「リユース」(Reuse)、そして廃棄物を原材料として再利用する「リサイクル」(Recycle)の３つの語の頭文字Ｒをとった言葉です。

「３Ｒ」を促進するためには、国、地方公共団体および事業者の取組みとともに、消費者の協力が不可欠です。**資源有効利用促進法**では、消費者に対して、製品の長期間使用、再生資源および再生部品の利用の促進に努めるとともに、分別回収や販売店を通じた引き取りなど、国、地方公共団体および事業者が実施する措置に協力することを求めています。

消費者が正しくゴミを分別できるよう、アルミニウム製・スチール製の缶(飲料・酒類用)、ＰＥＴボトル(飲料・特定調味料[2)]・酒類用)、プラスチック製容器包装[3)]、紙製容器包装[4)]などについては、**資源有効利用促進法**に基づき、材質を識別するためのマークの表示が義務づけられています。そのほか、飲料・酒類用紙パック(アルミ不使用のもの)、ダンボール製容器包装などについても、関係業界団体が自主的な表示を行っています。

また、環境物品等(環境負荷の低減に資する物品・サービス)を選ぶ際に参考となる「環境ラベル」もいろいろあります。第三者機関や業界団体等が実施しているもののほか、個々の事業者が自ら実施しているものもありますので、運営主体や認定基準等を確認した上で参考にするとよいでしょう。

【環境ラベルの例】

〈エコマーク〉
ライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく環境保全に役立つと(財)日本環境協会から認定された製品に付けられるマーク

〈グリーンマーク〉
規定の割合以上の古紙を原料に使用していることを(財)古紙再生促進センターから認定された製品に付けられるマーク

〈ＰＥＴボトルリサイクル推奨マーク〉
ＰＥＴボトル協議会から認定されたＰＥＴボトル再商品化製品に付けられるマーク

〈牛乳パック再利用マーク〉
使用済み牛乳パックを原料としてパルプ化していることを「集めて使うリサイクル協会」から認定された工場でつくられた、再生パルプを原料とする製品に付けられるマーク

注[1)] 人の活動により環境に加えられる影響であって、環境の保全上の支障の原因となるおそれのあるものをいいます。

[2)] 平成 21 年 11 月末現在、しょうゆ、しょうゆ加工品、みりん風調味料、食酢、調味酢およびドレッシングタイプ調味料が、「特定調味料」に指定されています。

[3)] 飲料・特定調味料・酒類用のペットボトルは除かれます。

[4)] 飲料用紙パック(アルミ不使用のもの)およびダンボール製容器包装は除かれます。

★「３Ｒ」について詳しくは･･･
経済産業省「３Ｒ政策」http://www.meti.go.jp/policy/recycle/

★ 環境ラベルについて詳しくは･･･
環境省「環境ラベル等データベース」 http://www.env.go.jp/policy/hozen/green/ecolabel/

◇　『アクティビティーノート』第 155 号（平成 22 年 1 月発行）掲載

第１０回　不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）と公正競争規約

商品･サービスに、実際よりも良く見せかける表示が行われたり、販売促進のために過大な景品がつけられたりすると、それらにつられて消費者が実際には質の良くない商品･サービスを買ってしまい不利益を被る恐れがあります。**不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）**では、消費者による自主的かつ合理的な選択が阻害されることのないよう、過大な「景品類」の提供や不当な「表示」を禁止しています。

景品表示法における「景品類」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品･サービスの取引に付随して提供する物品、金銭など（値引き、アフターサービスなどを除く）をいいます。クイズや抽選への応募、商店街などでのくじびき等によって提供されるもののほか、商品に付いている“おまけ”や、来店者全員へのプレゼントなども基本的には該当します。そして、例えば“おまけ”であれば、商品価格の 10 分の 2 以内（商品価格が 1,000 円未満の場合には 200 円以内）というように、「景品類」の最高額や総額等を制限しています。

景品表示法における「表示」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品･サービスの内容（品質など）や取引条件（価格など）について行う広告･表示をいいます。商品本体による表示（容器･包装を含む）、店頭における表示、またチラシ･新聞･雑誌･テレビ･インターネット等による広告などが該当します。実際のものや競合他社のものに比べ、内容が著しく優良であると示す「表示」（これを「優良誤認表示」といいます）や、取引条件が著しく有利であると消費者に誤認される「表示」（これを「有利誤認表示」といいます）などが禁止されています。

そして、消費者庁が「優良誤認表示」に当たるか否かを判断するために必要と認めたときは、表示をした事業者に対して、一定期間内に、その表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出が求められます。特に効果･性能に関する表示を裏付ける資料にあっては、客観的に実証された内容のもの、すなわち試験･調査によって得られた結果、または専門家等の見解もしくは学術文献のいずれかに該当し、かつ、表示された効果･性能と提出資料によって実証された内容とが適切に対応していなければならないとされています。

「景品類」および「表示」については、**景品表示法**による法的規制のほかに、業界団体等が消費者庁長官および公正取引委員会の認定を受けて自主的に定めている公正競争規約によって、それぞれの事業分野における具体的なルールが示されている場合があります。公正競争規約に参加していない事業者に対する強制力はありませんが、参加事業者が公正競争規約に違反した場合には、各公正競争規約を運用する公正取引協議会による措置が講じられます。

公正競争規約のうち最も多いのは食品に関するものですが、化学製品に関係が深いものでは「化粧品」、「化粧石けん」、「家庭用合成洗剤及び家庭用石けん」、「歯みがき類」、「防虫剤」について定められています。例えば、「家庭用合成洗剤及び家庭用石けんの表示に関する公正競争規約」では、「除菌」と表示する場合について、満たすべき除菌基準、表示すべき事項、してはならない表示などが定められています。

また、参加事業者の商品で公正競争規約に従い適正な表示をしていると公正取引協議会が認めたものに表示される「公正マーク」や、参加事業者の店頭に表示される「会員証」もありますので、商品等を選択する際の目安にするとよいでしょう。

★ 詳しくは…
消費者庁「景品表示法」　http://www.caa.go.jp/representation/index.html#m01
(社)全国公正取引協議会連合会　http://www.jfftc.org/

◇　『アクティビティーノート』第 156 号（平成 22 年 2 月発行）掲載

第１１回　消費者契約法

スーパーで食品等を買ったり、バスや電車に乗ったり、レストランで食事をしたりなど、商品やサービスを購入するという行為は、すべて契約です。契約書を交わさずに口約束だけでも契約は成立し、例えばスーパーでは、店が商品に値段を表示し、表示されている商品情報等から消費者がその金額を見合うものと判断した場合に、レジで商品と代金の交換が行われて契約成立となります。そして、いったん成立した契約に対しては相互に拘束されるため、特別な場合を除いて一方的に解約することはできないのです。しかし、消費者と事業者とでは、情報の質･量および交渉力に格差があります。**消費者契約法**は、この格差を是正し、消費者と事業者とができるだけ対等な立場で契約を結ぶことができるようにするためのルールについて定めている、民事上の法律です。消費者[1)]と事業者[2)]との間で締結される、労働契約以外のすべての契約が、この法律の対象になります。

消費者契約法では、事業者が勧誘する際に、次の A)～C)の行為をしたために消費者が誤認[3)]したり、D)または E)の行為をしたために消費者が困惑[4)]したりしたことによって契約した場合、消費者はその契約を取り消すことができると定められています。

A)　重要事項について事実と異なることを告げる
B)　消費者契約の目的となるものに関し、将来の変動が不確実なことを断定的に言う
C)　重要事項又は重要事項に関連する事項について、利益になることだけ言って、重要事項について不利益になることを故意に言わない
D)　帰ってほしいと言ったのに帰らない
E)　帰りたいと言ったのに帰してくれない

また、消費者と事業者とが結んだ契約において、次の a)～d)のような契約条項は無効とされます。

a)　事業者の損害賠償責任を免除したり制限したりする条項
b)　不当に高額な解約損料
c)　不当に高額な遅延損害金(年 14.6%以上)
d)　民法その他の法律の任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項で、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項

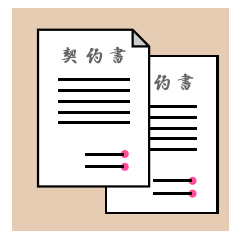
さらに、事業者に対する努力義務として、契約内容が消費者にとって明確･平易になるよう配慮するとともに、勧誘に際して契約内容に関する必要な情報を提供することが定められています。一方、消費者に対しても、事業者から提供された情報を活用し、契約内容を理解することが努力義務として定められていますので、疑問点がある場合はそのままにせず、納得できるまで事業者に確かめるようにしましょう。

さて、**消費者契約法**に基づく契約の取消しを求めるには、事業者の不適切な勧誘行為を消費者が立証しなければなりません。万一の紛争や裁判に備えるためにも、特に高額な契約の場合はきちんと契約書を取り交わしておくことをお勧めします。そして、契約書はもちろんのこと、勧誘や契約締結の際に事業者が用いた説明資料なども大切に保管しておきましょう。なお、契約の取消権は、次のうちのいずれかの期間を経過すると、時効によって消滅してしまいます。

・ 事業者の不適切な勧誘行為による誤認に気付いたときから６ヵ月
・ 事業者の不適切な勧誘行為による困惑から脱したときから６ヵ月
・ 契約を締結してから５年

トラブルが起きたときは、早めに地域の消費生活センター等[5)]に相談してください。

注[1)]　個人(事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く)をいいます。
[2)]　法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいいます。
[3)]　違うものをそうだと誤って認めることをいいます。
[4)]　困り戸惑い、どうしてよいか分からなくなるような、精神的に自由な判断ができない状況をいいます。
[5)]　お近くの消費生活相談窓口の連絡先がわからない場合は、消費者ホットライン(0570−064−370（守ろうよ みんなを）)に電話してください。(ただし、PHS、IP電話、プリペイド式携帯電話はご利用になれません。)

★ 詳しくは･･･
消費者庁「消費者の窓：消費者契約法」　http://www.consumer.go.jp/kankeihourei/keiyaku/

◇　『アクティビティーノート』第 157 号（平成 22 年 3 月発行）掲載

第１２回　製造物責任法

製造物責任法は、「製造物」の「欠陥」によって生命、身体または財産に被害を受けたことを証明した場合に、被害者がその「製造物」の「製造業者等」に損害賠償を求めることができるとする、民事上の法律です。Product(製造物)のＰと、Liability(責任)のＬの頭文字をとり、一般に**ＰＬ法**と呼ばれています。

ＰＬ法では、「製造物」を「製造又は加工された動産」と定義しており、サービス(医療、理容、美容、エステなど)、不動産(土地、建物など)、未加工の農林蓄水産物、無体物(電気、ソフトウェアなど)は、それに該当しないとされています。また、**ＰＬ法**における「欠陥」とは、「製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」を指し、安全性にかかわらないような品質上の不具合は該当しません。さらに、「欠陥」があっても、それによる被害がその製造物自体の損害にとどまった場合は、**ＰＬ法**に基づく損害賠償請求の対象になりません。(**ＰＬ法**が適用されない場合であっても、**民法**上の不法行為責任(第 709 条)、債務不履行責任(第 415 条)、瑕疵担保責任(第 570 条)などの要件を満たしていれば、それぞれの責任に基づき損害賠償を請求できる可能性はあります。)

「欠陥」には三つの類型があり、設計上の欠陥(安全性に配慮して設計されていなかった等)、製造上の欠陥(製造工程に誤りがあったために安全性を欠いている等)、指示・警告上の欠陥(有用性や効用との関係で除去できないような危険について、それによる事故を防ぐための指示・警告が適切でなかった等)が、これにあたります。ただし、皮膚トラブルなどのように個人の体質に左右されるような場合は、被害発生の可能性とその程度も考慮した上で、欠陥の有無が判断されることになります。また、製品表示や取扱説明書に従わずに誤った使い方をしたり、本来の用途とは異なる目的に使ったりしたために事故に至った場合は、使用者の責任とみなされる可能性があります。

さて、**ＰＬ法**に基づく損害賠償を請求するには、①損害の発生、②欠陥の存在、③損害と欠陥との因果関係を立証しなければなりません。もしも事故が起きてしまったら、事故現場の状況を写真、ビデオ、メモなどに記録し、事故の原因となった製品、被害が及んだ家財などは大切に保管しておきましょう。原因究明等のために、警察署、消防署、製造業者等に事故品を預ける必要があるときには、預り証などの交付を受け、送った場合は運送会社などの控えも保管しておきましょう。また、ケガや病気の場合には、医師の診断書、諸経費の領収証などを保管しておきましょう。そして、事故が発生した日時・場所、そのときの使用状況、被害の内容などを整理した上で、製造業者等に申し出ましょう。その際、先方の担当者名や対応内容などを、メモや録音テープなどに記録しておくとよいでしょう。

ＰＬ法の目的は「…(略)…の損害賠償の責任について定めることにより、被害者の保護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与すること」(第１条)です。つまり、事故が起きてしまった場合の被害を救済するだけではなく、事故の未然防止・再発防止に向けて活かしていくことが求められていると言えます。そのためには、製造業者はより安全な製品設計を心がけ、品質管理を徹底し、必要な情報が正確に伝わるような表示の工夫に努めることが求められます。また、消費者も、購入・使用する際は製品表示や取扱説明書をよく読んで、正しく使用する必要があります。日頃から製品回収情報や事故情報に関心を持つようにしましょう。

★ 詳しくは…
消費者庁「消費者の窓：製造物責任法」　http://www.consumer.go.jp/kankeihourei/seizoubutsu/

３．７　おもな製品分野別裁判外紛争処理機関･相談機関

機関名・所在地	電話番号 受付時間 （土･日･祝日を除く）	対象製品
医薬品ＰＬセンター 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町 3-4-18 昭和薬貿ビル５階	0120-876-532 （フリーダイヤル） 9:30～16:30	医薬品（医薬部外品を含む）
化学製品ＰＬ相談センター 〒104-0033 東京都中央区新川 1-4-1 住友六甲ビル７階 (社)日本化学工業協会内	0120-886-931 （フリーダイヤル） 9:30～16:00	化学製品 （食品、医薬品、化粧品、建材などは除く）
ガス石油機器ＰＬセンター 〒101-0046 東京都千代田区神田多町 2-11 ガス石油機器会館	0120-335-500 （フリーダイヤル） 10:00～16:00	ガス石油機器
家電製品ＰＬセンター 〒105-8472 東京都港区愛宕 1-1-11 虎ノ門八東ビル３階	0120-551-110 （フリーダイヤル） 9:30～16:30	家電製品
玩具ＰＬセンター 〒130-8611 東京都墨田区東駒形 4-22-4 日本文化用品安全試験所ビル５階 (社)日本玩具協会内	0120-152-117 （フリーダイヤル） 9:00～17:00 (12:00～13:00 を除く)	玩具
建材ＰＬ相談室 〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町 2-17-8 KDX 浜町ビル５階 (社)日本建材･住宅設備産業協会内	03-5640-0902 10:00～17:00 (12:00～13:00 を除く)	建材
(財)自動車製造物責任相談センター 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-19-5 虎ノ門１丁目森ビル３階	0120-028-222 （フリーダイヤル） 9:30～17:00 (12:00～13:00 を除く)	自動車
住宅部品ＰＬ室 〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町 6-26-3 上智紀尾井坂ビル５階 (財)住宅リフォーム･紛争処理支援センター内	住宅紛争処理支援ｾﾝﾀｰ 03-3556-5147 10:00～17:00 (12:00～13:00 を除く)	住宅部品のあっせん･調停 （ドア、キッチンシステム、浴室ユニット、サッシ、建材等）
消費生活用製品ＰＬセンター 〒110-0012 東京都台東区竜泉 2-20-2 ミサワホームズ三ノ輪２階 (財)製品安全協会内	0120-11-5457 （フリーダイヤル） 10:00～16:00 (12:00～13:00 を除く)	消費生活用製品（乳幼児用品、家具･厨房用品、スポーツ･レジャー用品、高齢者用品、自転車、喫煙具等）
生活用品ＰＬセンター 〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町 2-15-2 松島ビル４階 (財)生活用品振興センター内	0120-090-671 （フリーダイヤル） 10:00～16:00	生活用品（家具、ガラス製品、ホーロー製品、漆器、プラスチック製品、文房具、玩具、釣具、運道具、装身具、靴、楽器等）
日本化粧品工業連合会 ＰＬ相談室 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル６階	東日本 03-5472-2532 西日本 06-6941-6996 中日本 052-971-1476 9:00～17:00	化粧品 （薬用化粧品、育毛剤、除毛剤、てんか粉剤、腋臭防止剤などの医薬部外品を含む）
プレジャーボート製品相談室 〒104-0061 東京都中央区銀座 2-5-1 浅野ビル６階 (社)日本舟艇工業会内	0120-356-441 （フリーダイヤル） 10:00～17:00 (12:00～13:00 を除く)	プレジャーボートおよびその関連製品 （モーターボート、ヨット、パーソナルウォータークラフト、船外機(機関)、航海機器、ディーゼルエンジン(機関)）
防災製品ＰＬセンター 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 2-9-16 日本消防会館 (財)日本消防設備安全センター内	0120-553-119 （フリーダイヤル） 9:30～17:30 (12:00～13:00 を除く)	防災製品（消火器、スプリンクラー設備、自動火災報知設備等の消防用設備･機器、防災物品･製品、消防用服装装備品、危険物容器、ガソリン計量機等）

お 知 ら せ

◇　インターネットホームページの紹介　（http://www.nikkakyo.org/plcenter）

化学製品ＰＬ相談センターでは、下記の資料をインターネットホームページで公開しています。

・『アクティビティーノート』
　毎月の受付相談事例を中心にまとめた、月次活動報告書です。（毎月10日頃に発行）

・『化学製品による事故を防ぐために』
　『アクティビティーノート』連載シリーズの「ちょっと注目～毎月の相談事例から～」より、特に化学製品による事故を防ぐために参考になると思われる記事を集めました。

・『家庭の化学』
　身近なくらしの中で感じる素朴な疑問などを化学の視点で解説しています。

・『Livingの化学』
　普段の生活の中でちょっと参考になる化学製品の使い方を紹介しています。

・『“おもしろ化学”の豆知識』
　あまり役には立たないけれど、「へえ」と思う雑学集です。

・『ちょっとためになる化学の話』
　知っていると友達に自慢できるかもしれない化学の話です。

・『なるほど！ザ･ＷＯＲＤ』
　何かと耳にする化学関連の言葉について解説しています。

・『記念日の化学』
　いろいろな記念日等にちなみ、身近なものなどにまつわる化学トピックを紹介しています。

・『化学はじめて物語』
　身近なところで役に立っている化学技術･化学製品の誕生秘話を紹介しています。

・『暮らしに役立つ法律の話』
　日常生活において知っていると何かと役立つ法律等について紹介しています。

・『化学の目でみる日本の伝統工芸』（連載中、毎月10日頃に更新）
　日本の伝統的な「ものづくり」を支えてきた材料や技術を化学の視点から紹介しています。

◇　化学製品ＰＬ相談センターニュースメールメンバー登録受け付け中！

アクティビティーノート』等の資料の発行など、当センターの最新情報を随時お知らせするインターネットメールサービスです。

・人数や資格の制限はありません。（誰でも登録できます。）
・費用は無料です。（インターネット通信費･接続費は各自でご負担ください。）
・お申し込みはE-mail(PL@jcia-net.or.jp)で。
　（件名に「ニュースメールメンバー登録」とご記入ください。）

　① ご氏名（フリガナ）　② お勤め先（フリガナ）　③ ご所属･お役職･ご担当など
　④ ご連絡先（勤務先か自宅かを明記）の住所･TEL･E-mailアドレス
　　※　ご連絡頂きました個人情報は、当センターのプライバシーポリシーに則り適正に管理いたします。

・お申込み後10日以内に手続き完了メールをお送りします。

◇　出前講師のご案内

化学製品ＰＬ相談センターに寄せられた相談事例をもとに、化学製品による事故を防ぐための生活上の注意点等についてお話しさせて頂きます。各地の消費生活講座や、地域のサークルの勉強会などに、ぜひご活用ください。日時･費用･その他の詳細につきましては、お気軽にご相談ください。

（TEL.03-3297-2602　担当：藤田）